

***E-GOVERNMENT DALAM SMART CITY MENUJU EFFECTIVE
ACCOUNTABILITY DAN WELL-BEING
(Studi pada Kota Makassar)***



PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar Sarjana Akuntansi
Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Alauddin Makassar

Melinda Sari
90400116101

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR**

2020

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Melinda Sari

NIM : 90400116101

Tempat/Tgl. Lahir : Makassar, 23 Juni 1997

Jur/Prodi/Konsentrasi : Akuntansi

Fakultas/Program : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul : *E-Government Dalam Smart city Menuju Effective Accountability dan Well-Being* (Studi Pada Kota Makassar).

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti bahwa ini merupakan duplikasi, tiruan, plagiat, atau dibuat orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.



Samata-Gowa, Agustus 2020
Penyusun,

Melinda Sari
90400116101



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) ALAUDDIN MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Kampus I : Jl. Slt. Alauddin No. 63 Makassar Tlp. (0411) 864928 Fax 864923
Kampus II : Jl. H. M. Yasin Limpo No. 36 SamataSungguminasa – GowaTlp. 841879 Fax.8221400

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul **E-Government dalam Smart City Menuju Effective Accountability dan Well-Being (Studi pada Kota Makassar)** yang disusun oleh Melinda sari, Nim: 90400116101, mahasiswa Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang *Munaqasyah* yang diselenggarakan pada hari 10 Agustus 2020, bertepatan dengan 20 Zhulhijah 1442, dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dalam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Akuntansi.

Samata-Gowa, 10 Agustus 2020
20 Zhulhijah 1442

DEWAN PENGUJI :

Ketua : Prof. Dr. H. Abustanillyas, M. Ag.
Sekretaris : Dr. Hj. Rahmawati Muin, S. Ag, M. Ag.
Penguji I : Prof. Dr. H. Ambo Asse, M. Ag.
Penguji II : Dr. Muh. Wahyuddin Abdullah, SE., M. Si., Ak.
Pembimbing I : Andi Wawo, SE., M. Sc., AK
Pembimbing II : Puspita H. Anwar, SE., Ak., CA., M. Si., CPA

Diketahui oleh :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Alauddin Makassar

Prof. Dr. H. Abustanillyas, M. Ag
NIP. 19661130 199303 1 003

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah Rabbili Alamiin. Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya berupa kesehatan, kekuatan, kesabaran, dan kemampuan dalam berpikir sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Salam dan shalawat juga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang menjadi panutan sempurna dalam menjalani kehidupan yang bermartabat.

Skripsi dengan judul: **“E-Government Dalam Smart City Menuju Effective Accounability dan Well-Being (Studi Pada Kota Makassar)** dihadirkan oleh penulis sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar.

Penulis menyadari bahwa dari awal hingga akhir dari proses pembuatan skripsi ini bukanlah hal yang mudah. Berbagai rintangan, tantangan, hambatan, dan cobaan yang datang silih berganti. Ketekunan dan kerja keras yang disertai dengan do'a menjadi penggerak penulis dalam menyelesaikan segala proses tersebut. Selain itu, adanya berbagai bantuan baik berupa dukungan moral maupun material yang mengalir dari berbagai pihak telah membantu memudahkan langkah penulis.

Secara khusus, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta ayahanda Muhammad Kasim dan Ibunda Barlian yang telah mempertaruhkan seluruh jiwa dan raganya demi kesuksesan anaknya, yang telah melahirkan, membesarkan, merawat, dan mendidik dengan sepenuh hati dibaluti dengan kasih sayang yang begitu tulus kepada penulis, dan menjadi penyemangat penulis.

Selain itu, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak diantaranya:

1. Bapak Prof. H. Hamdan Juhannis, MA., Ph.D selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar dan para pembantu rektor serta seluruh jajaran yang senantiasa mencurahkan dedikasinya dengan penuh keikhlasan dalam rangka pengembangan mutu dan kualitas kampus peradaban.
2. Bapak Prof. Dr. H. Abustani Ilyas, M. Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar.
3. Bapak Memen Suwandi, SE., M. Si, selaku Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar.
4. Ibu Dr. Lince Bulutoding SE., M.Si.Ak, selaku Sekertaris Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar.
5. Bapak Andi Wawo, SE., M.Sc., AK selaku Pembimbing I yang dengan sabar membimbing dan memberikan arahan serta nasihat yang baik dalam penyusunan skripsi ini hingga pada tahap penyelesaian.

6. Ibu Puspita H. Anwar, SE., Ak., CA., M.Si. CPA selaku Pembimbing II yang dengan sabar membimbing dan memberikan arahan serta nasihat yang baik dalam penyusunan skripsi ini hingga pada tahap penyelesaian.
7. Dosen dan Staf dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar.
8. Pihak Informan dalam hal ini KADIS komunikasi dan informasi Kota Makassar, Kepala Bagian Aplikasi DISKOMinfo kota Makassar, PNS kab Takalar, Karyawan PT TBBM Pertamina Makassar, Bapak RW Kel rappocini Kota Makassar, yang telah mengizinkan saya melakukan penelitian dan bersedia memberikan data-data terkait penelitian penulis.
9. Saudaraku yang tak lain Kakakku Mega Wati Kasim S.Pd , Kakak Iparku Reza Elkarim. S.Pd dan keponaakanku Arzayin Al kareem yang telah banyak memberikan dorongan, semangat, kasih sayang dan bantuan baik secara moril dan materiil demi kelancaran peneliti.
10. Penyemangat dan Motivasi dari yang terkasih Prada A. Wawan Dipanegara yang selalu memberikan dukungan yang tak henti-henti, serta sabar menerima segala mood yang sulit dikondisikan oleh penulis selama penyusunan.
11. Senior Muh. Reza Eka Saputra S.Ak yang sudah sabar membimbing serta memberikan arahan dan dukungan kepada penulis sampai ke tahap penyelesaian.
12. Sahabatku dan Seperjuanganku, Andi Naimah syakir, Kartini, Nurfadillah Putri (PWK), dan Mujihal Fikri yang dari Mahasiswa Baru hingga saat ini yang telah

senantiasa memberikan dukungan, dan motivasi dalam penulisan skripsi hingga sampai pada tahap penyelesaian. Sahabatku, Indrasari Dewi yang telah senantiasa juga memberikan dukungan dan motivasinya kepada penulis.

13. Sahabatku Dewi Adeliyani yang walaupun jauh di Papua tapi selalu memberikan dukungan dan motivasinya kepada penulis.
14. Sahabatku Alifiah huriyah dan Meldini pujasmara yang telah memberikan sedikit dukungan dan banyak mengganggu penulis dalam tahap penyelesaian.
15. Sahabatku Tuty halwiyah, Dwi lin Eka, dan Aznia karim yang juga memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.
16. Sahabatku Haydrullah yang telah memberikan hiburan dan dukungan kepada penulis serta para penghuni grup Chat time yang diketuai olehnya terimah kasih atas dukungannya.
17. Teman-teman seperjuangan angkatan 2016 (COASTER'16), terkhusus Akuntansi C terima kasih atas segala motivasi dan dukungannya selama penyelesaian skripsi dan menjadi teman yang selalu dikenang bagi penulis.
18. Keluarga besar H.Kamaluddin dg Tayang dan Keluarga Besar H. Miskan Karaeng Rurung yang tak henti-henti menanyakan “kapan wisudah” yang dengan hal tersebut dijadikan motivasi bagi penulis.
19. Teman-teman KKN Desa Banyorang Kelurahan Tompobulu kab Bantaeng yang memberikan dukungan bagi penulis.
20. Burger King yang telah menyediakan wifi dan promo makanan dan minuman

yang sesuai budget bagi peneliti sampai tahap penyelesaian.

21. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberi kontribusi selama proses penyelesaian skripsi.

Akhirnya dengan segala keterbukaan dan ketulusan, penulis persembahkan skripsi ini sebagai upaya pemenuhan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada UIN Alauddin Makassar, dan semoga skripsi yang penulis persembahkan ini bermanfaat adanya. Kesempurnaan hanyalah milik Allah dan kekurangan tentu datang dari penulis. Kiranya dengan semakin bertambahnya wawasan dan pengetahuan, kita semakin menyadari bahwa Allah adalah sumber segala sumber ilmu pengetahuan sehingga dapat menjadi manusia yang bertakwa kepada Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*.



Penulis,

Melinda Sari
90400116101

DAFTAR ISI

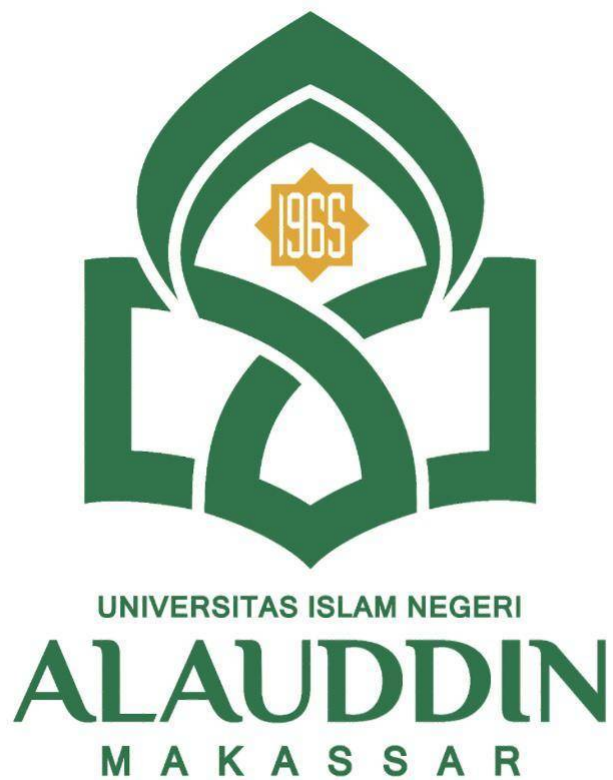
HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
PENGESAHAN SKRIPSI	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1-15
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian dan Deskripsi Fokus.....	8
C. Rumusan Masalah	9
D. Penelitian Terdahulu	10
E. Tujuan Penelitian	12
F. Manfaat Penelitian.....	13
BAB II: TINJAUAN TEORETIS.....	16-42
A. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	16
B. <i>Teori Kesejahteraan Sosial</i>	20
C. <i>E-Government</i>	21
D. <i>Smart City</i>	26
E. <i>Effective Accountability</i>	31
F. <i>Well-Being (kesejahteraan)</i>	33
G. <i>Peran E-Government dalam Smart City</i>	36

H. Mengaktualisasikan <i>E-government</i> dalam <i>Smart city</i> menciptakan <i>Effective Accountability</i> dan <i>Well-Being</i> (<i>Kesejahteraan hidup</i>)	38
I. Kerangka Pikir	41
BAB III: METODOLOGI PENELITIAN	43-52
A. Jenis dan Lokasi Penelitian.....	43
B. Pendekatan Penelitian	44
C. Jenis dan Sumber Data.....	44
D. Metode Pengumpulan Data.....	45
E. Instrumen Penelitian.....	47
F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	48
G. Uji Keabsahan Data	50
BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN.....	53-86
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	53
1. Keadaan Geografis dan Iklim	53
2. Data pemerintahan	54
3. Data Penduduk.....	55
4. Visi dan Misi.....	56
B. Hasil Uji Keabsahan Data	57
1. Uji Kredibilitas	57
2. Uji Dependabilitas	57
C. Hasil dan Pembahasan	58
1. Peranan E-government bagi Pemerintah Kota Makassar.....	58
2. Peranan E-government dalam Perwujudan Smart city.....	62
3. Peran E-government dalam Smart city Menciptakan Effective Accountability dan Mewujudkan Welbeing.....	79

BAB V: Penutup	87-90
A. Kesimpulan	87
B. Keterbatasan Penelitian	88
C. Implikasi Penelitian	89

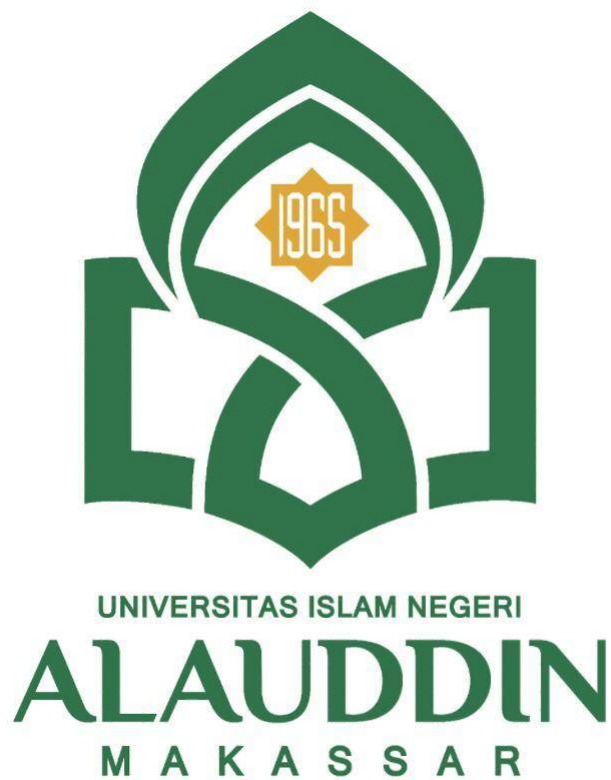
DAFTAR PUSTAKA	91-95
-----------------------------	--------------

LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Konsep TAM	17
Gambar 2.2 Komponen Smart City	28
Gambar 2.3 Kerangka Pikir	42
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kota Makassar	55



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 4.1	Jumlah Keadaan Penduduk Kota Makassar.....	55
Tabel 4.2	Peran <i>E-Government</i> di kota Makassar.....	61
Tabel 4.3	Bentuk Aplikasi <i>E-government</i> di kota Makassar.....	67
Tabel 4.4	<i>E-Government</i> dalam Konsep <i>Smart City</i>	77
Tabel 4.5	<i>E-Government</i> dalam <i>Smart City</i> menuju <i>Effective Accountability</i> dan Mewujudkan <i>Well-being</i>	86



ABSTRAK

Nama : Melinda Sari

Nim : 90400116101

**Judul : *E-GOVERNMENT DALAM SMART CITY MENUJU
EFFECTIVE ACCOUNTABILITY DAN WELL-BEING (Studi
pada Kota Makassar)***

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana peran e-government dalam konsep smart city yang berorientasi kepada effective accountability dan well-being, khususnya di kota Makassar.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Penelitian ini menggunakan data subjek yang bersumber dari data primer berupa hasil wawancara dengan informan. Demi, menunjang keabsahan atau kualitas data penelitian yang dihimpun, penelitian ini mendayagunakan uji kerdibilitas (triangulasi sumber data dan uji dependabilitas (uji konsistensi). Data-data yang telah dikumpulkan kemudian ditranskrip, dianalisis dan dibuat kesimpulan akhirnya sebagai suatu hasil penelitian.

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa egovernment merupakan salah satu elemen utama yang harus ada dan diterapkan secara maksimal dengan partisipasi aktif seluruh elemen masyarakat dalam upaya mensukseskan visi smartcity yang diprogramkan pemerintah kota makassar. Visi smartcity ini menjadi suatu kewajiban yang harus dilaksanakan oleh suatu pemerintahan dalam upaya mewujudkan akuntabilitas yang effective dan juga memenuhi hak-hak kesejahteraan sosial masyarakat dalam berbagai aspek. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan yang komprehensif bagi berbagai pihak terkait dengan e-government, smartcity dan apa yang harus dicapai dengan integrasi keduanya.

Kata kunci : Accountability, E-government, Makassar, Smartcity, Well-being

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Secara fundamental kegiatan dalam kehidupan berbangsa dan bernegara cukup banyak mengalami perubahan terutama dalam sistem pemerintahan, yang awalnya menganut sistem pemerintahan yang absolut atau otoriter serta terpusat lalu beralih ke sistem pemerintahan yang demokratis atau kerakyatan dengan kewenangannya dipegang oleh pusat dan otonomi daerah. Berlakunya otonomi daerah memberikan peluang serta kewenangan bagi pemerintah daerah dalam membuat dan melaksanakan kegiatan sesuai yang dibutuhkan tiap-tiap daerah yang bertujuan untuk mensejahterahkan kehidupan rakyat banyak dengan menggunakan sumber daya yang telah tersedia sebelumnya (Retnowati dan Retnowati, 2008). Transformasi atau perubahan yang timbul membuat pemerintah harus memenuhi tuntutan seperti transparansi serta tidak terdapat kecurangan didalamnya bukan hanya itu pemerintahan juga diharapkan kondusif serta memenuhi atau menanggapi tuntutan atau desakan perubahan dengan cara efisien demi mewujudkan pembangunan pemerintahan berkelanjutan di masa depan. Hal ini disertai dengan peranan teknologi yang terus mengalami perkembangan yang telah memberikan perubahan secara signifikan (Utomo dan Hariadi, 2016).

good governance dapat tercapai apabila penggunaan jaringan informasi baik itu berada di pusat pemerintahan maupun daerah sudah terlaksana secara terpadu. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk memaksimalkan akuntabilitas, keterbukaan

atau transparansi pemerintah dan keikutsertaan masyarakat dalam berbagai aktivitas pemerintahan dalam hal perbaikan layanan untuk publik, memaksimalkan keefektifan pelaksanaan otonomi daerah serta meminimalisir terjadinya kecurangan pada anggaran (Intruksi Presiden No. 3 Tahun 2003).

Demi mencapai hidup yang lebih baik, manusia berlomba-lomba menciptakan teknologi. Dengan adanya teknologi seperti internet di kehidupan masyarakat umum lebih memudahkan dalam pemenuhan terhadap informasi yang tentunya sangat cepat dan akurat (Widodo, 2016). Dewasa ini teknologi internet sudah dapat dimanfaatkan dari segala bidang ataupun kalangan baik itu bisnis, kesehatan, pendidikan, pemerintahan bahkan lainnya (Alfiyah, 2019). Teknologi informasi dan komunikasi yang semakin maju juga mampu memunculkan bermacam-macam kegiatan yang memanfaatkan internet, misalnya pada segi bisnis yang menggunakan *e-commerce*, tidak sampai disitu masih ada dari segi pendidikan, kesehatan, pemerintahan atau *e-government*, dan perbankan atau *e-banking* dan banyak lagi yang berbasis elektronik lainnya (Ramdani, 2018).

Seiring dengan perkembangan jaman, pemerintah kini memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam pemberian layanan kepada masyarakat atau khalayak umum agar lebih optimal. Dengan menggunakan sistem informasi dan teknologi tersebut tak hanya perusahaan tetapi birokrasi pun mengalami perkembangan. Hal inilah yang menjadi pemicu munculnya pemikiran mengenai tata kelola masyarakat terutama masyarakat yang berada di kota yang cenderung lebih siap daripada masyarakat yang ada di desa. Maka tercetuslah ide mengenai *smart*

city (Utomo dan Hariadi, 2016). Inisiatif tersebut untuk memperbaiki infrastruktur dan pelayanan perkotaan, bertujuan mencapai lingkungan dan kondisi sosial dan ekonomi yang lebih baik, meningkatkan daya tarik dan daya saing kota (Faidati dan Khozin, 2018).

Menurut Dirks (2010) daerah perkotaan telah ditempati oleh lebih dari setengah dari populasi penduduk di dunia. Peristiwa tersebut membuktikan bahwa kota mampu memenuhi kebutuhan manusia yang tentunya didukung oleh sumber daya yang ada. Lebih lanjut, kota memiliki perubahan yang bergerak lebih cepat, hal ini didasari oleh banyaknya prediksi atau perkiraan yang berasal dari hasil penelitian yang menyatakan hampir 50% masyarakat dunia lebih memilih untuk tinggal di kota (Bakıcı *et al.*, 2013; Chourabi *et al.*, 2012). Perpindahan penduduk dari desa ke kota diprediksi atau diperkirakan akan terus-menerus terjadi yang menyebabkan kota sesak dengan banyaknya manusia sehingga memunculkan berbagai masalah yang kompleks (Johnson, 2008). Adapun masalah yang kerap kali menimpa kota yaitu dimulai dari langkanya sumber daya, sulitnya menguraikan sampah, polusi udara dimana-mana, berbagai masalah kesehatan, lalu lintas yang acapkali mengalami macet, jalanan yang kurang layak digunakan, serta berbagai infrastruktur yang mengalami kerusakan. (Borja, 2007), serta masalah sosial, dan juga ekonomi (Subekti dan Gustomy, 2018).

Pada dasarnya warga kota menginginkan kebutuhannya terpenuhi seperti kebutuhan akan pendidikan, kesehatan, keamanan, kebahagiaan hingga tersedianya transportasi umum yang memudahkan semuanya merupakan tugas yang harus dipenuhi oleh pengelola kota (Evelin *et al.*, 2017 dalam Hasibuan dan Sulaiman,

2019). Dari permasalahan tersebut membangun *smart city* adalah jalan yang diambil dalam penyelesaian masalah yang ada di kota, lebih lanjut memastikan keadaan yang lebih layak ditempati jika dilihat dari semakin besarnya pertambahan penduduk di kota yang ada diseluruh dunia. Untuk mewujudkan kota yang pintar atau *smart city* diperlukan pemahaman yang tinggi mengenai konsep-konsep apa saja yang diperlukan dalam membangun *smart city* (Chourabi *et al.*, 2011).

Menurut Deakin dan Al Waer (2012), dan Townsend (2013), *smart city* timbul karena penggunaan cerdas informasi digital, misalnya dalam bidang-bidang seperti kesehatan manusia, mobilitas, penggunaan energi, dan pendidikan. Teknologi merupakan langkah awal yang harus direncanakan dengan baik hal ini diperuntukkan untuk membangun sebuah pengaturan atau sistem dari *smart city* atau kota pintar. Secara lugas *E-government* (pemerintahan) dapat diartikan sebagai teknologi yang dimanfaatkan pemerintah dalam tata kelola pemerintahan. Kemunculan *e-government* menghasilkan beraneka ragam pembaharuan atau perubahan pada pemerintahan yang berbasis teknologi. Seperti adanya layanan berbasis online, tidak hanya itu ada pula sistem perijinan, pengadaan, dan bahkan sistem pengaduan yang berbasis online, dan sistem-sistem lainnya (Subekti dan Gustomy, 2018). *E-government* dapat diartikan sebagai pengaturan pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi serta telekomunikasi demi memaksimalkan kinerja atau pencapaian pemerintah, dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat seperti transparansi dan akuntabilitas demi tujuan menjadi *good governance* (Widodo, 2016).

Prinsip-prinsip *good governance* bisa tercapai dengan menggunakan salah satu upaya seperti menjaga Akuntabilitas (Muljo *et al.*, 2014). dalam meningkatkan nilai perusahaan ataupun nilai pada organisasi di perlukan wilayah yang mendukung demi keberlangsungan organisasi yang tentunya efektif serta mendapatkan keuntungan (Kim, 2008). Peningkatan tata kelola dan akuntabilitas organisasi dapat dilakukan dengan menggunakan informasi keuangan yang terkait anggaran (Multiganda, 2013). “Giving and demanding of reasons for conducts” merupakan hubungan dalam suatu organisasi yang disebut sebagai Akuntabilitas (Roberts and Scapens, 1985).

Konsep anggaran dapat diartikan sebagai hubungan timbal balik donatur atau yang memberikan wewenang dengan akseptor atau yang memperoleh wewenang atau dimanadonatur atau yang memberikan wewenang memiliki kuasa dalam meminta hingga memaksa penerima dalam mempertanggung jawabkan kuasa yang diberikan. Terlepas dari itu penerima wewenang atau tanggungjawab mempunyai dan wajib mematuhi syarat yang diajukan oleh pemberi wewenang atau kuasa (Messner, 2009). Akuntabilitas yang tercipta adalah sasaran paling utama dalam sektor publik pada era reformasi ini. Adanya desakan akuntabilitas mewajibkan institusi atau pihak-pihak organisasi untuk lebih menekankan pertanggungjawaban horisontal dan .pertanggungjawaban vertikal. Sebagaimana firman Allah SWT dalam QS. Al-Ahzab: 72-73

إِنَّا عَرَضْنَا الْأَمَانَةَ عَلَى السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ وَالْجِبَالِ فَأَبَيْنَ أَنْ يَحْمِلْنَهَا وَأَشْفَقْنَ مِنْهَا وَحَمَلَهَا الْإِنْسَانُ إِنَّهُ كَانَ ظَلُومًا جَهُولًا ٧٢ لِيُعَذِّبَ اللَّهُ الْمُنَافِقِينَ وَالْمُنَافِقَتِ وَالْمُشْرِكِينَ وَالْمُشْرِكَاتِ وَيَتُوبَ اللَّهُ عَلَى الْمُؤْمِنِينَ وَالْمُؤْمِنَاتِ كَمَا كَانَ اللَّهُ غَفُورًا رَحِيمًا ٧٣

Terjemahnya:

73. Sesungguhnya Kami telah mengemukakan amanat kepada langit, bumi dan gunung-gunung, maka semuanya enggan untuk memikul amanat itu dan mereka khawatir akan mengkhianatinya, dan dipikullah amanat itu oleh manusia. Sesungguhnya manusia itu amat zalim dan amat bodoh. Sehingga Allah mengadzab orang-orang munafik laki-laki dan perempuan dan orang-orang musyrikin laki-laki dan perempuan; dan sehingga Allah menerima taubat orang-orang mukmin laki-laki dan perempuan. Dan Allah Maha Pengampun lagi Maha Penyayang.” (Departemen Agama RI: 2014)

Ayat tersebut sesuai dengan tafsiran kitab *Al-Misbah* karya Quraish Shihab menjelaskan bahwa manusialah yang memikul amanah dan tanggung jawab yang tidak bisa dipikul oleh ciptaan Allah SWT yang lain. Oleh sebab itu, Allah SWT memerintahkan hambanya selalu menjaga amanah sebaik-baiknya. Dan apabila manusia khilaf, Allah akan senantiasa mengampuni hambanya yang bertaubat dan kembali ke jalan yang di ridhoi-Nya. Disisi lain, kita juga perlu bertanya-tanya mengapa penyimpangan masih cenderung terjadi padahal telah banyak regulasi yang menjadi pedoman. Bahkan, pemerintah telah menghadirkan sebuah sistem pelaporan kinerja demi mengatasi penyimpangan yang terjadi yang saat ini kita kenal dengan LAKIP.

Pelaporan kinerja dikenal dengan LAKIP atau Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Parameter dalam pencapaian kinerja yang dipakai meliputi indikator output input, outcome dan benefit, serta impact. Dalam akuntabilitas kinerja

LAKIP terbagi atas dua yaitu akuntabilitas keuangan dan kinerja. Akuntabilitas kinerja dapat dibagi menjadi beberapa bagian seperti evaluasi serta analisis kegiatan dan analisis dan evaluasi serta adanya analisis mengenai pencapaian target atau sasaran. Adapun analisis keuangan berupa pengalokasian sumber dana dalam melaksanakan program yang tentunya dianggap efisien (Purnomo *et al.*, 2018). Pelaksanaan evaluasi akuntabilitas kinerja dilakukan setiap tahun secara rutin. Pengevaluasian ini bertujuan agar terciptanya pemerintahan yang lebih efektif, pelayanan publik yang memadai, pemerintahan yang transparan dan bertanggung jawab, manajemen yang berbasis kinerja yang tinggi, serta untuk perbaikan kinerja yang akan datang (Setiyawan dan Safri, 2016).

Adapun langkah yang diambil pemerintahan dalam mewujudkan keinginan atau kepentingan masyarakat yaitu membuat laporan keuangan serta laporan kinerja pemerintahan yang transparan agar akuntabilitasnya dapat dipertahankan. Apabila dalam suatu pemerintahan atau organisasi tidak transparan dan melalaikan keakuntabilitannya akan menimbulkan dampak negatif yang terjadi dalam masyarakat dimisalkan masyarakat kurang percaya terhadap pemerintahan Grosso dan Gregg (2011) (dalam Nurizzkiana *et al.*, 2017), hal ini juga dapat menimbulkan terjadinya kecurangan seperti korupsi dan memanfaatkan wewenang yang diberikan.

Akuntabilitas dan organisasi pemerintahan tidak dapat dipisahkan dari pengaruh tuntutan dalam pemenuhan keakuntabilitan yang mengalami peningkatan. Pemerintah diharapkan oleh masyarakat sebagai alat serta perencanaan yang dilakukan dalam mengendalikan organisasi pemerintahan yang efektif dan menjadi

wadah agar terbentuknya akuntabilitas yang efisien dan efektif. Tanggung jawab atau akuntabilitas yang efektif memungkinkan masyarakat dan pemakai informasi lainnya untuk menilai pertanggungjawaban organisasi atau pelaku bisnis atas semua aktifitas yang dilakukan (Auditya *et al.*, 2013; Darwanis dan Chairunnisa, 2013). Responsibilitas atau akuntabilitas dapat dikategorikan sebagai hal utama sebagai penjamin yang dianggap efektif. Akuntabilitas memiliki arti penting dalam pengelolaan anggaran yang bisa nilai dari ketaatan akan hukum dalam mengambil keputusan administrasi suatu badan atau organisasi yang mesti di junjung tinggi dan diakui oleh para pelaksana beserta otoritasnya. Selain itu, akuntabilitas erat kaitannya dengan keefektifan suatu kegiatan untuk menggapai apa yang telah ditentukan. Efisiensi atau keefektifan merupakan ukuran dalam melihat berhasil tidaknya suatu organisasi atau pelaku bisnis dalam mencapai tujuan atau sasarannya.

Pentingnya peranan sistem informasi pada pemerintahan yang didukung oleh semakin berkembangnya teknologi maka diperlukan suatu aplikasi yang dapat membantu tugas pemerintahan dalam melayani publik yang tentunya memenuhi persyaratan seperti *better*, *cheaper* dan *faster* aplikasi ini dikenal dengan nama *e-government*. Dengan adanya teknologi informasi tersebut lebih memudahkan para pemimpin melakukan interaksi langsung kepada masyarakat, tidak hanya itu dengan menggunakan teknologi pemimpin juga dapat memantau perkembangan kota secara langsung, serta meningkatkan keamanan dan hidup yang lebih layak (Utomo dan Hariadi, 2016). Berlandaskan uraian dari latar belakang, peneliti tertarik

melaksanakan penelitian dengan judul “*E-Government dalam Smart City Menuju Effective Accountabillity dan Well-Being*”.

B. Rumusan Masalah

Secara fundamental dalam kehidupan berbangsa dan bernegara cukup banyak telah mengalami hal yang namanya perubahan seperti halnya pemerintahan sebelumnya menganut sistem pemerintahan yang absolut atau otoriter serta terpusat beralih ke sistem pemerintahan yang kerakyatan atau demokratis, dengan kuasa dipegang oleh pemerintah pusat dan daerah otonom. Perubahan yang terjadi tentu saja terdapat tuntutan akan pemerintahan berlaku jujur, transparan serta memenuhi tanggung jawab dari perubahan tersebut secara efisien demi ekspansi pemerintahan yang berkelanjutan di masa depan. Hal ini disertai dengan peranan teknologi yang terus mengalami perkembangan yang telah memberikan perubahan secara signifikan (Utomo dan Hariadi, 2016). Perubahan masyarakat yang dinamis membuat pemerintah harus mengikutinya dan melakukan penyesuaian dalam melaksanakan tugasnya, hal ini dilakukan supaya masyarakat bisa mendapatkan hak serta melaksanakan tugas dan kewajibannya dengan aman dan nyaman, demi menggapai hal tersebut pemerintah harus berbenah dengan cara menerapkan *e-government* dengan tujuan untuk menjalin hubungan yang harmonis baik itu dari pemerintahan itu sendiri, rakyat dan pebisnis secara efisien dan ekonomis (Marijin and Maria, 2011).

Dari uraian diatas, adapun rumusan masalahnya yaitu :

1. Bagaimana peran *E-Government* di kota Makassar?
2. Bagaimana peran *E-Government* dalam *Smart City* di kota Makassar?
3. Bagaimana peran *E-Government* dalam *Smart City* menciptakan *Effective Accountability* dan mewujudkan kesejahteraan hidup (*Well-Being*) di kota Makassar?

C. Fokus dan Deskripsi Fokus Penelitian

Penelitian ini merupakan studi mengenai akuntansi sektor publik yang berfokus pada *E-government* dalam *smart city*. Penelitian akan dikhususkan kepada sektor publik yang dimana mengaktualisasikan *E-government* dalam *smart city* menciptakan *effective accountability* dan mewujudkan *well-Being* (kesejahteraan hidup). Penelitian dilakukan di kota Makassar. Dimana kota tersebut dapat dikatakan sebagai salah satu kota yang sudah menerapkan sistem *e-government* yang saat ini mulai menuju pada penciptaan *smart city* atau kota cerdas.

D. Penelitian Terdahulu



Tabel 1.1

Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu diuraikan dalam sebagai berikut:

No	Nama, Tahun dan Judul Penelitian	Objek Penelitian	Metodologi	Hasil dan Pembahasan
----	----------------------------------	------------------	------------	----------------------

1	Siti Widharetno Mursalim, 2017, Implementasi Kebijakan <i>Smart City</i> Di Kota Bandung.	Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintahan Kota Bandung	Penelitian kualitatif menggunakan metode penelitian deskriptif dan data yang dikumpulkan melalui study kepustakaan.	<p>1) Implementasi atau pelaksanaan kebijakan smart city di kota Bandung belum tersosialisasi dan dikomunikasikan secara merata.</p> <p>2) Untuk menuju smart city, kota Bandung perlu smart people dan mempertimbangkan aspek sumber daya, aspek disposisi, dan aspek struktur birokrasi.</p>
2	Utama Andri Arjita, 2017, E-Government Sebagai Bagian Dalam Smart City.	Kesenjangan pemahaman definisi <i>smart city</i> .	Penelitian kuantitatif dengan metodologi literatur review menggunakan meta analisis.	<p>1) Menjadikan e-gov yang baik dengan memanfaatkan TIK dalam meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat harus mendukung adanya <i>sustainability</i>.</p> <p>2) Sistem yang membangun kultur dari pemerintahan dan teknologi yang menggerakkan birokrasi menuju tujuan smart city yaitu quality of life.</p>
3	Evelin Priscila Trindade, Marcus Phoebe Farias Hinnig, Eduardo Moreira da Costa, Jamile Sabatini Marques, Rogéri Cid Bastos dan Tan Yigitcanlar, 2017,	Literatur review, berfokus pada smart city dan isu-isu keberlanjutan	Metodologi penelitian kualitatif dengan melalui kajian sistematis literatur prasyarat <i>smart city</i> .	<p>1) Aplikasi smart city yang dilandaskan teknologi menghasilkan solusi untuk tantangan ekologi, sosial, ekonomi, dan manajemen.</p> <p>2) Ideologi keberlanjutan, pembangunan keberlanjutan, dan</p>

	Sustainable development of smart cities: a systematic review of the literature			smart city, untuk memerangi eksternalitas lingkungan secara bertanggungjawab, efisien, dan efektif.
4	Nurjati Widodo, 2016, Pengembangan e-Government di Pemerintahan Daerah Dalam Rangka Mewujudkan Smart City (Studi di Pemerintah Daerah Kota Malang).	pengembangan <i>electronic government</i> di Pemerintah Daerah Kota Malang.	Penelitian deskriptif yang dilakukan dengan pendekatan kualitatif.	1) Bahwa pengembangan e-government melalui penerapan Program Anugerah Inovasi dan Komunikasi Informasi Digital (AIKID) di Kota Malang dalam rangka mewujudkan smart city diukur dengan menggunakan indikator efektivitas dapat dikatakan cukup efektif. 2) Seluruh situs layanan SKPD di Kota Malang telah aktif dan memiliki kualitas yang memadai.
5	Nur Innah Alfiah, 2019, Pengaruh penerapan <i>E-government</i> pada pembangunan <i>smart city</i> di kabupaten Sumenep.	Penerapan E-government untuk pembangunan <i>smart city</i> di kabupaten Sumenep	Metode penelitian kualitatif deskriptif	Pembangunan <i>smart city</i> di Kabupaten Sumenep tidak bisa dilepaskan dari pengaruh penerapan e-government dalam pemerintahan daerah

6	Reyhan Maulidian Salahuddin Yusuf, Dr. Helni Mutiarsih Jumhur, S.H., M.H., 2018, Penerapan <i>E-government</i> dalam Membangun <i>Smartcity</i> pada Kota Bandung Tahun 2018	Infrastruktur dan sistem informasi yang diberikan oleh pemerintah Kota Bandung	Metode penelitian kualitatif deskriptif	Penerapan e-government di Kota Bandung saat ini sudah dijalankan. Tapi masih banyak kendala yang dialami. <i>E-government</i> membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mempercepat pekerjaan yang manual dengan bantuan teknologi informasi.
---	--	--	---	--

E. Tujuan Penelitian

Berlandaskan rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas adapun tujuan dari penelitian ini yakni :

1. Untuk mengungkapkan peran *E-Government* di kota Makassar.
2. Untuk mengungkapkan peran *E-Government* dalam *Smart City* di kota Makassar.
3. Untuk mengungkapkan peran *E-Government* dalam *Smart City* menciptakan *Effective Accountability* dan mewujudkan kesejahteraan hidup (*Well-Being*) di kota Makassar.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan atau diharapkan mampu memberikan manfaat diantaranya :

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini dimaksudkan atau diharapkan mampu menjadi landasan serta acuan dengan adanya *e-government* dalam *smart city* dalam menciptakan akuntabilitas yang efektif dalam pemerintah maupun pelaku bisnis dan mewujudkan kesejahteraan bagi masyarakat atau rakyat secara umum. Ide atau rancangan mengenai *Smart City* dapat dikatakan ide atau rancangan yang telah disempurnakan dari kemungkinan-kemungkinan yang ada berdasarkan konsep terdahulu dengan memikirkan atau meninjau dari segala aspek yang berdasarkan penggunaan teknologi atau telekomunikasi yang sudah muncul sebelumnya (Utomo dan Hariadi, 2016). Dari ide atau rancangan ini pengembangan menggunakan teknologi dipakai dalam membangun serta mengelola kota, lebih lanjut teknologi juga dipakai dalam ruang manusia serta institusi. Sebagai fondasi dari kota pintar atau *smart city*, *E-government* lebih singkatnya diartikan teknologi yang digunakan pemerintah dengan segala manfaat terutama pada tata kelola pemerintahan. *E-government* merupakan teknologi yang dipakai pemerintah dalam memaksimalkan kinerjanya, selain itu *E-government* juga digunakan sebagai alat pemenuhan kebutuhan atau kepentingan umum baik itu transparansi atau keterbukaan pemerintah dan akuntabiliti mengenai laporan keuangan demi *good governance*. Kota pintar dibangun dengan menggunakan teknologi informasi dengan tujuan memaksimalkan pelayanan yang efisien, serta melayani kepentingan atau kebutuhan masyarakat. Sebuah kota cerdas yang berkelanjutan memiliki tujuan yang harus dicapai dengan cara yang

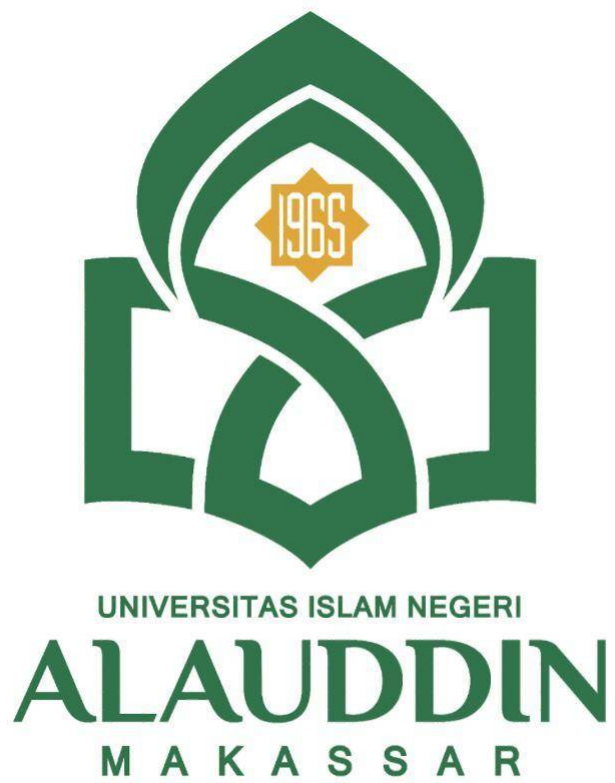
mudah beradaptasi, handal, terukur, dapat diakses dan tangguh, seperti Meningkatkan kualitas hidup warganya, menjamin pertumbuhan ekonomi dengan kesempatan kerja yang lebih baik, dan meningkatkan kesejahteraan warganya dengan memastikan akses ke pelayanan sosial dan masyarakat.

2. Manfaat Praktiks

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan kontribusi terhadap organisasi publik/pemerintah maupun pelaku bisnis/perusahaan yang menggunakan *e-government* untuk melakukan pertanggungjawabannya dengan menciptakan akuntabilitas yang efektif dan memerhatikan kesejahteraan warganya agar terciptanya pemerintahan yang baik (*good government*) dengan tata kelola pemerintahan. Kemudian bagi masyarakat, adanya pemahaman terkait *e-government* sehingga masyarakat tidak akan keliru dalam menilai pertanggungjawaban organisasi dan pelaku bisnis, dan akan melihat bentuk pertanggungjawaban sesuai dengan yang ditetapkan.

3. Manfaat Regulasi

Penelitian ini diharapkan mampu menyempurnakan Intruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* yang merupakan amanat dalam penyelenggaraan tata kelola pemerintahan secara elektronik di Indonesia. Dengan demikian, pemerintahan bisa memaksimalkan pelayanan publik melalui jaringan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam bentuk *situs web*.



BAB II

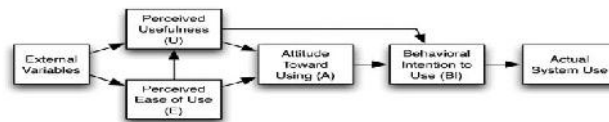
TINJAUAN TEORETIS

A. *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model (TAM) atau Model penerimaan teknologi merupakan model atau ide yang dibuat dengan tujuan untuk analisis serta memahami sebab atau faktor yang dapat berpengaruh dalam penggunaan teknologi seperti komputer. Ide atau Teori ini pertama kali dicetuskan oleh Davis tahun 1989. Model Penerimaan Teknologi (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989) dapat dikatakan konsep atau model yang memiliki keberhasilan yang tinggi terutama pada teknologi yang baru dipakai atau diterapkan.

TAM adalah pengembangan TRA (*Theory of Reasoned Action*) yang dipercaya dapat memprediksi teknologi dalam penerimaannya berdasarkan faktor pemanfaatan dan pemakaian yang mudah (Davis, 1989). Masi dalam Davis (1989) ia berpendapat bahwa TAM merupakan suatu teori informasi dengan tujuan memberikan penjelasan cara menggunakan teknologi informasi. TAM mengadopsi TRA dari Fishbein (Fishbein, 1967) dimanfaatkan untuk melihat seberapa tinggi penggunaan responden saat menerima teknologi informasi. Konstruksi asli TAM sendiri yang dirumuskan oleh Davis (1989), adalah persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan pemakaian (*perceived ease of use*), sikap (*attitude*), niat perilaku (*behavioral intention*), penggunaan sebenarnya (*actual use*) dan ditambahkan

beberapa perspektif eksternal yaitu, pengalaman (*experience*) serta kerumitan (*complexity*).



Gambar 2.1. Diagram Konsep Technology Acceptance Model (TAM)

1. Persepsi Kegunaan Penggunaan (*Usefulness*)

Perspektif penggunaan (*perceived usefulness*) dapat diartikan sebagai salah satu bagian yang mana dalam pemakaian suatu sistem tertentu akan dapat meningkatkan kinerja orang yang bersangkutan. Dari pemikiran tersebut bisa dikatakan bahwasanya TIK dapat digunakan sebagai penambah kinerja dan prestasi pada siapapun yang memakainya.

Thompson (1991) berpendapat bahwa bermanfaatnya teknologi informasi atau telekomunikasi adalah dampak yang diinginkan atau dinantikan pada saat mengerjakan tugas atau kewajiban mereka secara perorangan tentu saja akan memakai teknologi informasi tersebut dengan catatan orang atau individu tersebut memahami akan manfaat serta kegunaannya. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Davis *et al.*, (1989) salah satu poin penting dalam model TAM yaitu kemudahan saat pengoperasian atau penggunaan. Yang kemudian didapatkan hasil bahwa faktor tersebut dapat dibuktikan secara empiris, dengan penjelasan alasan pengguna akhir saat menggunakan sistem informasi serta adanya penjelasan mengenai sistem yang

baru sedang dalam masa perkembangan dan tentunya dapat diterima oleh pengguna akhir.

2. Perspektif Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*)

Perceived Ease of Use didefinisikan Davis (1989) sebagai “*the degree to which a person believes that using a particular system would be free from effort*” atau “kepercayaan seseorang dengan menggunakan suatu sistem tertentu akan mempermudah usaha yang dikeluarkan”. Apabila *perceived usefulness* menekankan kepada manfaat suatu sistem atau teknologi, maka *perceived ease of use* menekankan kepada kemudahan penggunaan sistem atau teknologi tersebut. Suatu sistem yang sulit dikendalikan, akan memberikan tingkat *perceived ease of use* yang negatif.

3. Terhadap Pengaplikasian (*Attitude Toward Using*)

Attitude toward Using dalam TAM dapat dikatakan sebagai ide ataupun konsep selaku perilaku para pengguna sistem baik dalam bentuk menerima ataupun menolak yang dikategorikan sebagai dampak jika teknologi digunakan pada pekerjaan tiap orang (Davis, 1989). Pada penelitian lainnya suatu aspek yang bisa memengaruhi sifat atau perilaku setiap individu yaitu terdapat pada faktor attitude. Sikap setiap individu meliputi cara pandang atau kognitif, afektif serta tiap-tiap bagian yang bersangkutan paut dengan individu.

4. Perilaku Keinginan Untuk Menggunakan (*Behavioral Intention to Use*)

Behavioral intention to use merupakan keseringan atau kecondongan terhadap perilaku untuk tetap memakai atau menggunakan teknologi (Davis, 1989). Tingkatan pada penggunaan teknologi dapat diperkirakan dari perilaku serta minat kepada teknologi yang dimaksud seperti terdapat keinginan untuk menambah pendukung perihal teknologi yang digunakan, dorongan untuk tetap mengoperasikannya, dan adanya dorongan untuk memengaruhi para pengguna lainnya.

5. Pemakaian actual (*Actual Use*)

Pemakaian aktual (*actual system usage*) merupakan keadaan dimana secara real atau nyata dalam mengaplikasikan sistem (Davis, 1989). Kesengaan akan penggunaan teknologi semakin bertambah apabila sistem yang digunakan sangat gampang dalam pengaplikasiannya serta mampu meningkatkan kinerja penggunanya, yang dapat dilihat dari keadaan secara real atau nyata. Bentuk pengukuran pemakaian aktual (*actual system usage*) yaitu sebara apa pemakaian serta waktu yang di pergunakan terhadap pengapliakasian teknologi informasi yang dipakai. Sesungguhnya pada penggunaan atau pemakaian teknologi (*actual technology use*), pengekuruan dilakukan melalui total waktu atau mengakumulasikan seluruh waktu yang di gunakan dalam berinteraksi atau berhubungan, serta pemakaian dari teknologi yang sering digunakan.

6. Pengalaman (*Experience*)

Fishbein (1967) pada penelitian yang dilakukan menyimpulkan bahwasanya terdapat perbedaan yang besar atau signifikan antara pengguna yang berpengalaman

dan yang baru atau unexperienced dalam memengaruhi para pengguna yang sebetulnya. Pengalaman mampu menampilkan bahwasanya terdapat hubungan atau korelasi antara perilaku yang profesional dan minat atau keinginan dalam menggunakan teknologi.

7. Kerumitan (*Complexity*)

Berdasarkan pemaparan dari Thompson *et al* (1991) ia berpendapat bahwa inovasi yang kompleks, maka tingkat pada saat pengaplikasian semakin rendah atau menurun. Berbagai inovasi mengenai teknologi informasi dan telekomunikasi atau TIK yang bisa memengaruhi pengguna dalam pemahaman pengguna.

B. Teori Kesejahteraan Sosial

Teori kesejahteraan sosial ini dicetuskan oleh Midgley pada tahun 2004 sebagai referensi terkait dengan konsep kesejahteraan sosial yang berlaku umum. Kesejahteraan sosial yaitu berupa kegiatan atau aktivitas yang terorganisasi dengan tujuan memaksimalkan kesejahteraan sosial yang dapat dibagikan melalui bantuan kepada orang-orang yang membutuhkan. Kesejahteraan sosial juga dapat diartikan sebagai keadaan yang sejalan dengan segala kebutuhan hidup terkhusus pada kebutuhan dasar seperti makanan dan minuman, pakaian, tempat tinggal, pendidikan, dan kesehatan (Arifuzzaman, 2012). Arti dari kesejahteraan sosial ini dimaksudkan sebagai tujuan dari aktivitas atau kegiatan dalam pembangunan. Dari pengertian yang dimaksud, maka keadaan rakyat atau masyarakat yang mengalami keadaan atau kondisi sebaliknya maka bisa disimpulkan bahwa masyarakat tidak

termasuk atau tidak mencapai kesejahteraan sosial. Berdasarkan pengertian tersebut, maka kondisi masyarakat yang sebaliknya dapat dikatakan masyarakat yang tidak mencapai kesejahteraan sosial. Keadaan tersebut terjadi karena minimnya harapan hidup, angka melek huruf, partisipasi sekolah, pendapatan yang minim, keterbatasan aksesibilitas air bersih serta fasilitas kesehatan yang kurang memadai sehingga mengakibatkan terjadinya kekurangan gizi (Sukmana, 2016).

Menurut Midgley, 2004, konsep kesejahteraan sosial ini dibagi atas tiga komponen sebagai berikut; (a) pada saat warga atau masyarakat mampu mencegah dan mengatasi masalah atau kendala yang dihadapi, (b) apabila warga atau masyarakat bisa mewujudkan kepentingan atau keinginan yang mendasar agar mendapatkan hidup yang layak dan (c) apabila warga atau masyarakat mempunyai peluang dalam pengembangan potensi dan taraf hidup yang dimiliki. Tujuan ini relevan dengan konsep *well-being* yang memang berorientasi pada kesejahteraan masyarakat. Kehadiran *e-government* yang diproyeksikan menjadi penunjang terselenggaranya *well-being* diharapkan bisa berjalan sebagaimana apa yang dijelaskan dalam teori kesejahteraan sosial dan konsep *well-being*.

C. E-Government

Konsep atau *idee-government* atau *electronic government*, yakni merupakan salah satu sistem pemerintahan yang dalam kegiatannya menggunakan teknologi dan informasi yang telah diperbaharui. Secara terencana atau terkonsep, *E-Government* pada kenyataannya bukan hal yang baru muncul (Herawati, 2014). Pada umumnya pemerintah di luar negeri baik yang sudah maju ataupun sedang tahap berkembang

sudah lebih dahulu menggunakan teknologi komputer dalam mempermudah pekerjaan yang sifatnya administrasi serta pengelolaan data yang titik pusatnya adalah pelayanan publik atau *public service* (Cahyadi, 2003). *E-Government* merupakan bidang penelitian yang sangat disiplin, sebab tidak hanya meliputi ilmu mengenai komputer tapi terdapat pula ilmu seperti administrasi publik, manajemen, politik, sosial, budaya dan lain sebagainya. Meskipun dasar dari teoritis *e-government* masih dalam tahap pengembangan, akan tetapi *e-government* sudah memenuhi ketentuan yang dianggap sebagai disiplin ilmu yang baru (Assar *et al.*, 2011). Heeks (2006) berpendapat bahwa *e-government* ialah suatu sistem informasi, yang penggambarannya dapat dilihat sebagai sistem sosial teknis sebab berkaitan dengan sosial dan teknologi.

E-Government adalah penerapan dan penggunaan atau pemanfaatan dari TIK oleh pemerintahan dalam menyiapkan dan sebagai penyedia informasi serta berupa pelayanan publik yang diperuntukkan untuk warga atau masyarakat (Alfiyah, 2019). The World Bank mendefinisikan bahwa *e-government* ialah teknologi informasi yang digunakan oleh lembaga-lembaga yang ada di pemerintahan misalnya : Wide Area Network, Internet, dan Mobile Computing, yang memiliki kompetensi dalam mengubah hubungan atau ikatan dari warga negara, pebisnis, dan lembaga pemerintah yang lain. UN DPEPA mendefinisikan *e-government* sebagai berikut: “*E-Government is the application of Information and Tecnology Communication (ICT) by government agencies*”. Lebih lanjut World Bank dalam handbook yang terbit pada tahun 2002 mendefinisikan *e-government* sebagai suatu penggunaan atau

pemanfaatan dari teknologi informasi agar dapat mengubah pemerintahan yang gampang untuk dicapai, efektif dan efisien serta mampu bertanggung jawab atau akuntabilitas. Damanik dan Purwaningsih (2018) menegaskan bahwa *e-government* adalah visi membimbing kuat untuk transformasi yang pemerintah harus beradaptasi dengan selama bertahun-tahun ke depan. *E-Government* adalah istilah yang mencerminkan penggunaan TIK atau lebih dikenal sebagai teknologi informasi dan komunikasi pada administrasi atau manajemen publik untuk mengubah struktur serta proses organisasi pemerintah (Damanik dan Purwaningsih, 2018).

Sebagai tuntutan globalisasi dalam pengaplikasian *e-government* di berbagai negara seperti Indonesia. Sebagai bukti seriusnya pemerintah Indonesia menerapkan *e-government*, sistem ini kemudian diambil atau diadopsi oleh pemerintah Indonesia untuk diaplikasikan pada tata kelola pemerintahan. Hal ini terbukti dari terbitnya Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* yang menjelaskan bahwa pengembangan *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik, dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Dengan dikembangkannya *e-government* di perlukan penataan sistem dan proses kerja yang ada di lingkungan pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi yang sudah ada dengan terdiri atas dua aktivitas atau kegiatan yang saling berkaitan seperti pada Inpres No.3, (2003) yakni :

1. Pengelolaan data informasi dari sistem manajemen serta kegiatan atau proses kerja secara elektronik

2. Memanfaatkan majunya teknologi informasi supaya pelayanan untuk publik gampang untuk di akses oleh seluruh masyarakat seluruh wilayah negara.
Berdasarkan Inpres atau Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3

Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*, dijelaskan bahwa berdasar perilaku atau sifat melalui pembicaraan atau transaksi mengenai informasi serta pelayanan publik yang tersedia melalui jaringan informasi, pengembangan *e-government* bisa dilakukan melalui beberapa tahapan diantaranya :

- a. Tingkat 1 - Persiapan yang meliputi:
 - 1) Pembuatan situs informasi di setiap lembaga;
 - 2) Penyiapan sumber daya manusia (SDM);
 - 3) Penyiapan sarana akses yang mudah misalnya menyediakan sarana Multipurpose Community Center, Warnet, SME-Center, dan lain-lain;
 - 4) Sosialisasi situs informasi baik untuk internal maupun untuk publik.
- b. Tingkat 2 - Pematangan yang meliputi:
 - 1) Pembuatan situs informasi publik interaktif;
 - 2) Pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain;
- c. Tingkat 3 - Pematapan yang meliputi:
 - 1) Pembuatan situs transaksi pelayanan publik;
 - 2) Pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain.
- d. Tingkat 4 - Pemanfaatan yang meliputi: Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G, G2B dan G2C yang terintegrasi.

Klasifikasi dari *e-government* dibedakan menjadi, *Government to Citizen* (G2C), *Government to Business* (G2B), *Government to Government* (G2G) dan *Government to Employee* (G2E). Klasifikasi ini membentuk hubungan baru dari penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (Indrajit, 2002; Aprianty, 2016).

1. ***Government to Citizens (G-to-C)***, Aplikasi *e-government* dalam tipe G-to-C adalah tipe aplikasi yang paling sering atau umum ada, dimana pemerintah

membuat serta mengaplikasikan macam-macam portofolio teknologi informasi agar bisa melakukan interaksi dengan masyarakat.

2. **Government to Business (G-to-B)**, Tipe G-to-B dapat diartikan sebagai suatu layanan yang menyediakan informasi teruntuk pebisnis. Bagi pebisnis swasta membutuhkan data dan informasi dari pemerintah. Selanjutnya hubungan atau interaksi antara pebisnis dan badan atau lembaga pemerintah memiliki ikatan atau terkait dengan hak serta kewajiban dari pebisnis yang menghasilkan keuntungan.
3. **Government to Government (G-to-G)**, Aplikasi *e-government* dalam berinteraksi pun sangat dibutuhkan diantara sesama lembaga pemerintahan demi kelancaran koordinasi atau kerjasama, di dalam entitas yang melaksanakan administrasi perdagangan, politik, dan hubungan budaya sosial dan lain sebagainya.
4. **Government to Employees (G-to-E)**, Tipe aplikasi G-to-E dibuat untuk para staf dari lembaga pemerintahan. Yang mengoptimalkan sains dan teknologi agar terciptanya *Smart City*.

Suatu negara mengambil keputusan dengan cara mengaplikasikan *e-government* karena dengan menggunakan teknologi pemerintah yakin akan banyak manfaat yang didapatkan seperti meningkatnya kualitas dalam melayani masyarakat serta organisasi atau komunitas negara yang lain. Hal ini berarti masyarakat, para investor, serta para pelaku bisnis bisa mendapatkan informasi yang penting yang tentunya gampang dan cepat dengan tidak melalui proses yang panjang pada birokrasi

(Parsaorantua *et al.*, 2017). Perbaikan pada kegiatan atau proses transparansi atau terbuka dan keakuntabilisan yang ada pada bagian pemerintahan, mengurangi atau mereduksi biaya-biaya atau anggaran transaksional, komunikasi, dan hubungan atau interaksi yang terjadi dalam proses pemerintahan, mewujudkan warga atau lingkungan masyarakat yang berdasarkan kualitas yang lebih.

D. *Smart City*

Seusai pemerintah mengetahui dan menerapkan *e-government* pada tata kelola pemerintahan, yang kemudian mulai dikembangkan konsep mengenai konsep atau rancangan *smart city*. Konsep *Smart City* untuk pertama kalinya diajukan publik oleh perusahaan yaitu IBM yang merupakan perusahaan terbesar pada IT. Konsep *Smart City* atau kota pintar pada mulanya diaplikasikan di negara Uni Eropa dan Amerika Serikat yang memiliki tujuan agar mewujudkan daerah yang mandiri serta pelayanan publik dapat ditingkatkan. Berbagai ide-ide atau Konsep-konsep dan pengaplikasiannya semakin dikembangkan. Pada waktu ini *Smart City*, di berbagai negara seperti di Asia, Amerika, Australia, dan Eropa. Pengaplikasian *Smart City* meliputi banyak sektor seperti pada pendidikan, kesehatan, pariwisata, pemerintahan dan lain sebagainya. (Utomo dan Hariadi, 2016). *Smart City* bisa dijadikan sebagai konsep atau ide untuk masa mendatang oleh sebuah kota yang mana didukung oleh kualitas hidup yang layak, dengan memanfaatkan teknologi komputer dan komunikasi.

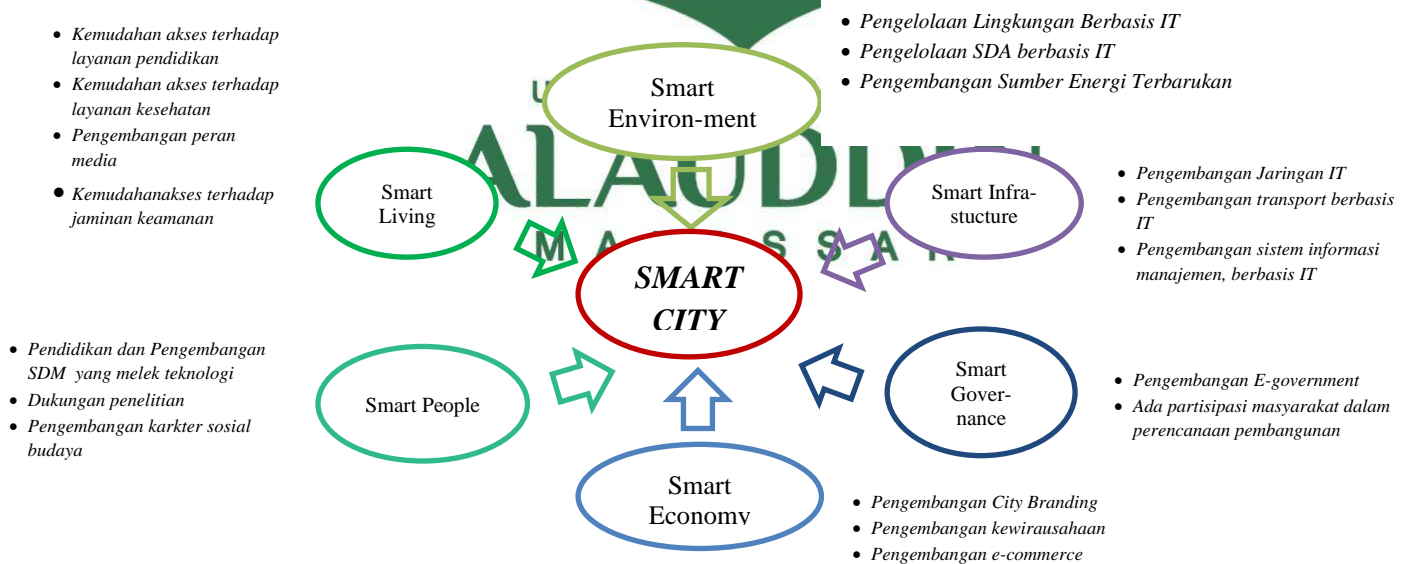
Smart City memiliki banyak arti atau definisi terutama pada beberapa kajian literature, pada penyajiannya lebih tersorot pada aspek yang memiliki sudut pandang

yang beda. Hasibuan dan Sulaiman(2019) berpendapat bahwasanya *Smart City* dapat diartikan sebagai teknologi komputer yang canggih digunakan untuk menggabungkan atau integrasi bagian-bagian penting dari infrastruktur atau bangunan untuk pelayanan kota, dimisalkan administrasi kota, pendidikan, kesehatan, keselamatan publik, real estate, transportasi dan keperluan kota lainnya, yang mana semuanya dilaksanakan secara cerdas, yang saling terkait satu sama lain. Menurut Faidati dan Khozin (2018) *Smart City* adalah kota yang didalamnya di bangun secara cerdas dan independen seperti pada perekonomiannya, SDM, pemerintah, lingkungan, dan lain sebagainya Sedangkan menurut Hall (2000) *Smart City* merupakan kota yang dapat dipantau dan diintegrasikan pada semua keadaan pada infrastruktur yang ada, baik itu jalanan, jembatan, bandara dan semua bangunan yang merupakan fasilitas untuk masyarakat dan juga fasilitas bagi pemerintah itu sendiri hal ini dilakukan agar sumberdaya dapat digunakan secara optimal, dengan memiliki berbagai rencana atau ide yang sekaligus memantau keamanan dan meningkatkan pelayanan untuk masyarakat. Adapun dalam definisi Caragliu (2011) *Smart City* diidentifikasi sebagai kota yang dapat memanfaatkan SDMnya, tidak sampai disitu modal sosial dan segala infrastruktur teknologi yang modern pun di gunakan agar terciptanya ekonomi yang berkembang dan tentunya berkelanjutan yang disertai dengan kualitas hidup yang memadai, melalui manajemen sumber daya yang bijak dengan pemerintah sebagai perantara dan masyarakat yang ikut andil.

Konsep *Smart City* umumnya tidak sebatas berbicara mengenai pengaplikasian atau penggunaan teknologi informasi dan komunikasi demo kehidupan yang lebih

layak dan juga penanganan masalah yang kadang terjadi di wilayah perkotaan seperti sampah yang sulit dikelola, sumberdaya yang sulit didapat, polusi udara, permasalahan dalam kesehatan, lalu lintas yang makin macet, jalan yang tidak memadai, infrastruktur yang rusak berat (Borja, 2007), serta masalah sosial, dan juga ekonomi (Subekti dan Gustomy, 2018). Sebuah kota dapat dikatakan cerdas ketika memiliki manajemen Sumber Daya Alam (SDA) yang bijaksana melalui tata pemerintahan (*good governance*) yang partisipatif (Caragliu *et al.*, 2009). Smart city juga melakukan pembangunan kotanya dengan pertambahan cara melihat ke depan dengan mempertimbangan isu-isu seperti kontribusi, ketegasan diri, kemandirian, dan kesadaran (Faidati dan Khozin, 2018). Konsep smart city memiliki komponen atau dimensi (Yusuf dan Jumhur, 2018) yaitu:

Komponen *Smart City* Di Indonesia Menuju Kota Berkelanjutan



Gambar 2.2 Komponen smart city.

1. *Smart Economy*: Dimensi Ekonomi Pintar didalamnya terdapat berbagai proses inovasi atau temuan baru dan daya saing yang tinggi. Dari hal ini sedikit banyak memiliki kegunaan dalam menggapai tingkatan ekonomi negara yang lebih memadai.
2. *Smart People*: Dimensi ini dapat dijadikan sebagai kriteria atau syarat dalam kreativitasan manusia dan modal sosial *smart city*.
3. *Smart Government/governance*: Dimensi ini terkhusus untuk pemerintahan dengan tata kelola yang kompeten yang memenuhi segala kriteria dengan tujuan untuk pemberdayaan serta masyarakat yang ikut andil bekerja sama dengan pemerintah.
4. *Smart Mobility*: Dimensi ini dikhususkan pada transportasi serta mobilitas yang terkendala pada masyarakat. Dengan tujuan untuk mewujudkan layanan publik terutama pada transportasi dan mobilisasi dapat diatasi dengan baik misalnya pada transportasi lalu Lintas atau beberapa pelanggaran kerap terjadi dan masalah lainnya.
5. *Smart Environment*: Dimensi yang memiliki tujuan dalam mewujudkan lingkungan atau tempat hidup yang cerdas. Demi mencapai syarat seperti kontinuitas dan sumber daya yang dikelola dengan baik. Dimensi ini terbagi atas tiga hal yaitu : VCE meliputi seluruh bagian atau perangkat komputer sebagai pendukung terciptanya lingkungan hidup yang cerdas, lingkungan secara fisik yang meliputi perangkat mobile dalam pelengkapan lingkungan yang dimaksudkan serta lingkungan manusia yang meliputi seluruh manusia

sebagai pengguna dan perangkat lunak dan keras pada komputer dikembangkan

6. *Smart Living*: Dimensi ini yaitu merupakan syarat atau kriteria serta tujuan dari dikelolanya kehidupan berkualitas dan didukung oleh budaya yang baik pula. Yang mana terdapat bagian-bagian diantaranya : sarana pendidikan memadai, penyediaan sarana, prasarana, dan informasi yang berkaitan dengan potensi wisata daerah dengan baik dan atraktif.

Konsep *smart city* tidak fokus hanya pada pembangunan atau pengelolaan kota dengan ruang lingkup teknologi, akan tetapi juga mencakup ruang lingkup manusia dan institusi (Nam dan Pardo, 2012). Adapun tiga dimensi atau ruang yang dimaksud yakni :

- a. **Dimensi teknologi**, di butuhkan pada saat kota di bangun ke era digital yang terintegrasi dengan di bantu oleh infrastruktur atau bangunan secara fisik atau nyata, teknologi yang modern, dan disertai mobilisasi tinggi, dan juga jaringan komputer yang baik.
- b. **Dimensi Sumber Daya Manusia**, dibutuhkan sebagai penunjang terwujudnya kota cerdas ini. SDM yang di butuhkan dan berkualitas dari segi kekearifan, pengetahuan yang memadai dengan didukung oleh pendidikan. Dan selanjutnya dalam suatu masalah yang sifatnya manual kini di ubah ke sistem digital melalui kekearifan serta di sajikan sebagai pembelajaran yang konsisten untuk dilakukan.

- c. **Dimensi Institusional**, dibutuhkan sokongan atau dukungan oleh pemerintah dengan kebijakannya sebagai awal dari model dan pengimplementasian kota cerdas ini. Kebijakan yang dikeluarkan pemerintah tidak serta Merta hanya sebagai pendukung saja tetapi juga ikut andil agar terbentuknya hubungan baik itu dari pemerintah itu sendiri atau yang bukan dari pemerintahan dan tentunya di dukung dari berbagai sektor lainnya demi membangun lingkungan yang administrasi dan integritas.

Selanjutnya masih terdapat elemen atau bagian lain dari *smartCity* yaitu infrastruktur, modal, aset, perilaku, budaya, ekonomi, sosial, teknologi, politik, lingkungan (Yusuf dan Jumhur, 2018).

Faktor yang terdapat dalam pembangunan *smartcity* (Utomo dan Hariadi, 2016), yaitu:

- 1) Mendorong dan mengembangkan pola baru struktur kepemimpinan dan tata kelola
- 2) Adanya kerjasama dari semua pihak yang terlibat
- 3) Membangun dan menggunakan infrastruktur pintar
- 4) Menyiapkan model pembiayaan yang bisa memenuhi tanggung jawab atau tantangan dimasa mendatang.

E. *Effective Accountability*(Akuntabilitas yang Efektif)

Konsep akuntabilitas mulai dipelajari secara intens pada sektor publik dengan pengembangan konsep tentang *reinventing government* (Osborne dan Gaebler, 1993). Dalam bukunya *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming The Public Sector*, disebutkan konsep akuntabilitas sembilan kali.

Dalam bukunya Osborne dan Gaebler sejak awal telah menekankan pentingnya akan suatu pemahaman serta praktik untuk para pelaku usaha pada sektor publik mengenai akuntabilitas. Akuntabilitas dapat diartikan sebagai pengendali organisasi atau lembaga publik pada level yang nasional yang dijadikan sebagai landasan pada saat memberikan pengertian atau pemahaman kepada semua pihak baik dari dalam ataupun dari luar yang memiliki kepentingan saat melakukan penilaian serta uji atau evaluasi kepada aktivitas atau tindakan yang dilakukan organisasi atau lembaga publik. (Wicaksono, 2015).

Aman (2013) menjelaskan bahwa akuntabilitas mempunyai banyak ruang atau dimensi seperti transparansi atau keterbukaan, bertanggungjawab, pengendalian, serta responsiv. *Pertama*, transparansi atau terbuka yang berkaitan mengenai kemudahan atau akses yang gampang untuk mendapatkan informasi mengenai fungsi serta kinerja pada organisasi. *Kedua*, bertanggungjawab yang berkaitan pada kegiatan atau praktik demi memastikan apakah individu atau perorangan dan organisasi mempertanggungjawabkan segala kegiatan atau tindakan yang dilakukan. *Ketiga* adalah pengendalian, yang berkaitan pada suatu keadaan atau situasi bahwasanya organisasi atau lembaga melaksanakan sesuai dengan apa yang telah direncanakan pada awalnya. *Keempat* adalah responsivitas yang berkaitan terhadap organisasi mengenai minat atau upaya dalam pemenuhan harapan atau keinginan substantif pada orang yang berkepentingan yang dapat berbentuk suatu permintaan serta kebutuhan. *Kelima* dimensi ini bertujuan untuk mengukur atau mengetahui sudah sejauh mana

langkah sebuah organisasi yang bergerak di sektor publik bisa melanjutkan atau menjalankan akuntabilitasnya dengan efektif.

Terciptanya akuntabilitas dapat dikatakan sebagai tujuan paling utama dari reformasi organisasi. “Giving and demanding of reasons for conducts” merupakan hubungan dalam suatu organisasi yang disebut sebagai Akuntabilitas (Roberts and Scapens, 1985). Adapun yang muncul sebagai tuntutan yaitu laporan keuangan perlu dibuat sebagai penggambaran kinerja dari sektor publik. Dengan menggunakan akuntabilitas sebagai salah satu upaya atau usaha yang dilakukan demi tercapainya prinsip dari *good governance* (Muljo *et al.*, 2014).

Menurut Grosso dan Gregg (2011) untuk memenuhi tingkat kebutuhan atau kepuasan warga atau masyarakat, adapun langkah yang di ambil oleh pemerintahan ialah dengan menyajikan dan menertibkan laporan keuangan serta laporan berisi kinerja pemerintahan dalam menjaga keakuntabilitian dan transparansi. Jika dinilai tidak akuntabilitas serta terbuka atau transparan, maka dampak akan timbul di dalam masyarakat yaitu rasa percaya kepada pemerintahan sangat minim terhadap pemerintahan, hal ini juga akan menimbulkan penyelewengan kekuasaan dan korupsi dimana-mana (Nurritziana *et al.*, 2017).

Akuntabilitas yang efektif memungkinkan masyarakat dan pemakai informasi lainnya untuk menilai pertanggungjawaban organisasi atau pelaku bisnis atas semua aktifitas yang dilakukan (Auditya *et al.*, 2013; Darwanis dan Chairunnisa, 2013). Oleh karena itu, akuntabilitas adalah hal yang wajib atau penting sebagai jaminan agar efektif dan efisien. Keterkaitan atau pentingnya akuntabiliti saat proses

penganggaran atau keuangan bisa dilihat dari berbagai langkah atau proses hukum yang di patuhi untuk mengambil keputusan administrasi organisasi yang mesti di junjung tinggi atau di hormati oleh pelaku kinerja serta otoritasnya. Akuntabilitas atau akuntabiliti memiliki kewajiban atau tanggung jawab berdasarkan undang-undang dalam hal memberikan pelayanan dan memberikan fasilitas para pengamat atau pakar yang independen yang mempunyai hak seperti melaporkan apabila ditemukan informasi mengenai administrasi keuangan yang disediakan telah sesuai dengan permintaan atau keinginan pada organisasi tingkat tinggi.

F. *Well-Being (Kesejahteraan)*

Konsep kesejahteraan sangat luas dan diterapkan untuk berbagai situasi untuk berbagai keperluan (Sari dan Pratiwi, 2018). Aplikasi dari kisaran konsep dari domain tertentu dari kesejahteraan, seperti ekonomi, material, sosial, dan psikologis, untuk semua domain berdampak pada manusia. Penggunaan kata well-being dalam filsafat memiliki arti luas yang mempunyai keterkaitan dengan ide atau gagasan mengenai kehidupan yang dijalani oleh individu tersebut berjalan dengan baik. Dalam bahasa Indonesia, arti kata well-being adalah sejahtera atau kesejahteraan. Kata “sejahtera” dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti aman, sentosa, dan makmur, selamat (terlepas dari segala macam gangguan, kesuksesan, dan sebagainya). Sedangkan “kesejahteraan” adalah keamanan dan keselamatan “kesenangan hidup dan sebagainya” kemakmuran (Sari dan Pratiwi, 2018). Pengertian "sejahtera" menurut Kementrian Koordinator Kesejahteraan Rakyat adalah keadaan atau kondisi

masyarakat dengan semua kebutuhan yang mendasar telah terpenuhi. Kebutuhan yang dimaksud berupa sandang, pangan, papan, kesehatan, pendidikan serta tersedianya lapangan pekerjaan, adapun pemenuhan kebutuhan dasar yang lain yaitu lingkungan yang sehat, keamanan yang terjamin serta kenyamanan. Selain itu kebutuhan mengenai hak asasi dan terciptanya masyarakat yang bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa.

Well-being menurut Ryff dan Singer (1998), merupakan salah satu konsep yang dibentuk dari beberapa pengalaman serta kegunaan-kegunaan tiap orang sebagai manusia yang lengkap atau utuh. Selanjutnya kesejahteraan pula terdiri atas dua yaitu kesejahteraan secara fisik dan non-fisik. Akan tetapi dalam mengukur kesejahteraan terutama pada yang nonfisik sangat susah. Sebab pada dasarnya kesejahteraan yang bersifat fisik atau lahiriah dengan dikenal kesejahteraan dalam perekonomian lebih gampang untuk diukur sebab ukurannya sangat kompleks dari kemiskinan. Sedangkan dapat disebut sejahtera apabila telah memenuhi persyaratan seperti fisik, psikologi, sosial serta rohani.

Konsep PWB (*Psychological Well Being*) awalnya di perkenalkan oleh Bernice Neugarten pada tahun 1961. PWB merupakan suatu kondisi psikologi yang didapatkan saat individu berada pada usia lanjut. Pada tahun 1998 Teori *psychological well-being* mulai dikembangkan oleh Ryff dan Singer. *Psychological well-being* menilik pada perasaan tiap individu pada kehidupan sehari-harinya. Semua kegiatan atau aktivitas yang dikerjakan oleh tiap-tiap orang dilakukan berulang-ulang yang bisa memungkinkan terjadinya fluktuasi pada pikiran serta perasaan yang

berawal dari keadaan pada mental yang kurang baik atau negatif menuju ke kondisi mental yang stabil atau positif seperti trauma hingga pada tingkatan penerimaan hidup disebut *psychological well-being* (Ryff dan Singer, 1998)

Konsep PWB merupakan konsep utama yaitu “ *Well Bring*” yang kemudian dikembangkan secara kontemporer dengan konsep yang berdasarkan pengalaman dan pengoptimalan fungsi psikologis (Ryan & Deci, 2001). Dalam waktu yang lama serta kekonsistenan, ternyata kegiatan-kegiatan eudaimonic lebih mampu mempertahankan kondisi well-being (Steger *et al.*, 2008). Kegiatan atau aktivitas eudaimonic mengatakan bahwasanya bahagia dan hidup yang puas dapat dirasa apabila : seseorang mendapat pengalaman dari hubungan yang di buat oleh orang lain dan merasakan jika ia merupakan salah satu bagian dari kelompok tertentu atau relatedness dan belongingness (Baumeister and Leary 1995; Lucas *et al.*, 1996; serta Ryff and Singer 1998). Penerimaan terhadap diri sendiri, dengan tujuan dan makna pada hidup yang mereka tempuh (Steger *et al.*, 2008). Berusaha dan mencapai tujuan supaya rasa akan kemandirian itu muncul, sehingga menciptakan atau mewujudkan hubungan yang harmonis dengan orang lain (Steger *et al.*, 2008).

Dalam ruang lingkup atau dimensinya well-being terdiri atas (kesejahteraan hidup) yang dapat dikatakan sebagai titik pusat dari teori-teori *positive functioning psychology* yang dirumuskan oleh Ryff dan Singer (1998), yaitu: dimensi penerimaan diri (*self-acceptance*), dimensi hubungan positif dengan orang lain (*positive relations with others*), dimensi otonomi (*autonomy*), dimensi penguasaan lingkungan

(*environmental mastery*), dimensi tujuan hidup (*purpose in life*), dan dimensi pertumbuhan pribadi (*personal growth*).

G. Peran E-Government dalam Smart City

E-Government merupakan bagian dari sebuah *smart city* (Arjita, 2017). Wakil Sekretaris Dewan Komunikasi dan Teknologi Komunikasi Nasional Andy Zaky 2016 menyatakan bahwasanya dasar dari *smart city* ialah *e-government*. Yang mana Konsep atau rancangan dari *e-government* lebih banyak diketahui terutama dalam tata kelola pemerintah yang di Indonesia ketimbang konsep dari *smart city*. *E-government* secara sederhana dimaknai sebagai pemanfaatan teknologi dalam tata kelola pemerintahan. *E-government* adalah istilah yang mencerminkan penggunaan suatu teknologi dan telekomunikasi pada administrasi publik dengan tujuan teknologi mengubah struktur dan proses organisasi pemerintah (Damanik dan Purwaningsih, 2018). Selanjutnya, *e-government* merupakan upaya untuk menawarkan lebih banyak kemudahan akses informasi pemerintah dan layanan bagi warga negara, perusahaan dan instansi pemerintah dan ada potensi besar untuk meningkatkan dan memajukan interaksi antara mereka. Tujuannya juga agar peningkatan layanan dapat terjamin kualitasnya tak hanya itu untuk mendapatkan peluang yang lebih banyak untuk ikut andil dan berproses dalam lembaga-lembaga demokratis (Lambrinoudakis *et al.*, 2003). Dengan hadirnya *e-government* dan banyaknya bermunculan inovasi pemerintah yang bergerak di bidang teknologi. Sistem pelayanan menggunakan teknologi seperti pelayanan via online baik itu perijinan, pengaduan dan lain

sebagainya. Sesuai pemerintah memahami dan mengaplikasikan *e-government* pada tata kelola pemerintah, lebih lanjut konsep mengenai *smart city* mulai dikembangkan. Dengan kata lain, *smart city* dapat diartikan sebagai bagian dari perkembangan dari *e-government*.

Berkembangnya pelayanan publik dari manual ke *e-government* kemudian dikembangkan oleh pemerintahan dan dirancang sebuah konsep *smart city*. *Smart City* bisa didefinisikan kota yang mana menggunakan kecanggihan teknologi dalam mengintegrasikan semua infrastruktur atau bangunan serta pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat umum, baik dari segi administrasi, kesehatan, pendidikan, transportasi, perekonomian, sumberdaya alam, tempat tinggal serta keamanan hingga seluruh aspek dapat bekerja sama dengan masyarakat dalam membangun dan meningkatkan pengelolaan kota (Utomo dan Hariadi, 2016). Pemahaman *Smart city* dapat diartikan sebagai pemanfaatan teknologi informasi untuk pengintegrasian di semua infrastruktur serta pelayanan pemerintah terhadap masyarakat, dengan dasar pada ruang lingkup teknologi, SDM dan pemerintah. Ada enam indikator dari *smart city* yaitu *smart government*, *smart economy*, *smart people*, *smart mobility*, *smart environment*, dan *smart living*. Selanjutnya, Implementasi yang baik dari *e-government* akan mendukung perwujudan *smart government* (pemerintah cerdas) menuju pencapaian *smart city* (kota cerdas).

H. Mengaktualisasikan E-Government dalam Smart City menciptakan Effective Accountability dan mewujudkan Well-Being (kesejahteraan hidup)

Desakan dari masyarakat yang mengalami perkembangan dalam hal mendapatkan pelayanan yang lebih memadai merupakan pemicu atau alasan yang dapat diambil pemerintah dalam melakukan pengembangan terhadap *e-government*. *E-government* ialah pemerintahan yang diselenggarakan dengan memanfaatkan teknologi dan telekomunikasi agar meningkatkan kinerja pemerintah, serta memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap keterbukaan atau transparansi dan akuntabilitas informasi keuangan tujuan mencapai *good governance* (Widodo, 2016). *E-government* berorientasi pada pelayanan masyarakat dan akuntabilitas termasuk salah satu bentuk pelayanan dalam bentuk pertanggungjawaban atas aktivitas-aktivitas dalam pemerintah dan juga dapat dikatakan sebagai usaha dalam menciptakan prinsip-prinsip *good governance* (Muljo *et al.*, 2014). Peningkatan tata kelola dan akuntabilitas organisasi dapat dilakukan dengan menggunakan informasi keuangan yang terkait anggaran (Multiganda, 2013). “*Giving and demanding of reasons for conducts*” merupakan hubungan dalam suatu organisasi yang disebut sebagai Akuntabilitas (Roberts and Scapens, 1985). Akuntabilitas yang tercipta dapat dikatakan sebagai tujuan dari reformasi pada sektor publik. Adanya tuntutan mengenai akuntabilitas mewajibkan tiap-tiap lembaga atau pihak-pihak organisasi untuk lebih memprioritaskan tanggungjawab horizontal atau *horizontal accountability*, yang bukan hanya fokus pada tanggung jawab vertikal atau *vertical accountability*. Tuntutan yang kemudian muncul adalah perlunya dibuat laporan keuangan yang dapat menggambarkan kinerja sektor publik.

Pada organisasi, akuntabilitas tidak dapat diabaikan dari pengaruh tingginya atau menguatnya tuntutan mengenai akuntabilitas organisasi yang dimaksud. Pemerintahan dituntut sebagai alat perencana serta pengendali organisasi secara efektif dan efisien. Akuntabilitas yang efektif memungkinkan masyarakat dan pemakai informasi lainnya untuk menilai pertanggungjawaban organisasi atau pelaku bisnis atas semua aktivitas yang dilakukan (Auditya *et al.*, 2013; Darwanis dan Chairunnisa, 2013). Oleh karena itu, akuntabilitas merupakan hal yang penting untuk menjamin efisiensi dan efektivitas. Keterkaitan atau pentingnya akuntabilitas dalam pengelolaan anggaran dapat dilihat dari seberapa baik prosedur hukum yang diikuti untuk membentuk keputusan administrasi organisasi yang harus dihormati para pelaku kinerja dan otoritasnya. Salah satu manfaat *e-government* untuk membangun akuntabilitas publik, misalnya dengan mempublikasikan Rencana Kegiatan dan Anggaran (RKA) untuk melakukan uji publik dan meminta masukan dari masyarakat. Selain untuk melakukan kontrol anggaran, hal ini juga akan memberi ruang kepada masyarakat untuk turut berpartisipasi dalam penyusunan APBD.

Tujuan membangun sebuah *smart city* melalui *e-government* merupakan tujuan untuk memaksimalkan kualitas hidup dengan penggunaan teknologi dan informasi dalam peningkatan efisiensi pelayanan, serta kebutuhan atau keinginan masyarakat (Utomo dan Hariadi, 2016). Sebuah kota cerdas dan berkelanjutan memiliki tujuan yang harus dicapai dengan cara yang mudah beradaptasi, handal, terukur, dapat diakses dan tangguh, seperti Meningkatkan kualitas hidup warganya, Menjamin pertumbuhan ekonomi dengan kesempatan kerja yang lebih baik, dan

Meningkatkan kesejahteraan warganya dengan memastikan akses ke pelayanan sosial dan masyarakat (Trindade *et al.*, 2017). *E-Government* berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi (seperti: wide area network, internet, dan komunikasi bergerak) oleh lembaga pemerintah yang mempunyai kemampuan untuk mentransformasikan hubungan Pemerintah dengan warganya, pelaku dunia usaha (bisnis), dan lembaga pemerintah lainnya. Teknologi ini dapat mempunyai tujuan yang beragam, antara lain: pemberian layanan pemerintahan yang lebih baik kepada warganya, peningkatan interaksi dengan dunia usaha dan industri, pemberdayaan masyarakat melalui akses informasi, atau manajemen pemerintahan yang lebih efisien. Hasil yang diharapkan dapat berupa pengurangan korupsi, peningkatan Akuntabilitas dan transparansi, peningkatan kenyamanan, pertambahan pendapatan dan/atau pengurangan biaya. Berdasarkan fakta yang ada pelaksanaan *e-government* di Indonesia sebagian besar barulah pada tahap publikasi situs oleh pemerintah atau baru pada tahap pemberian informasi.

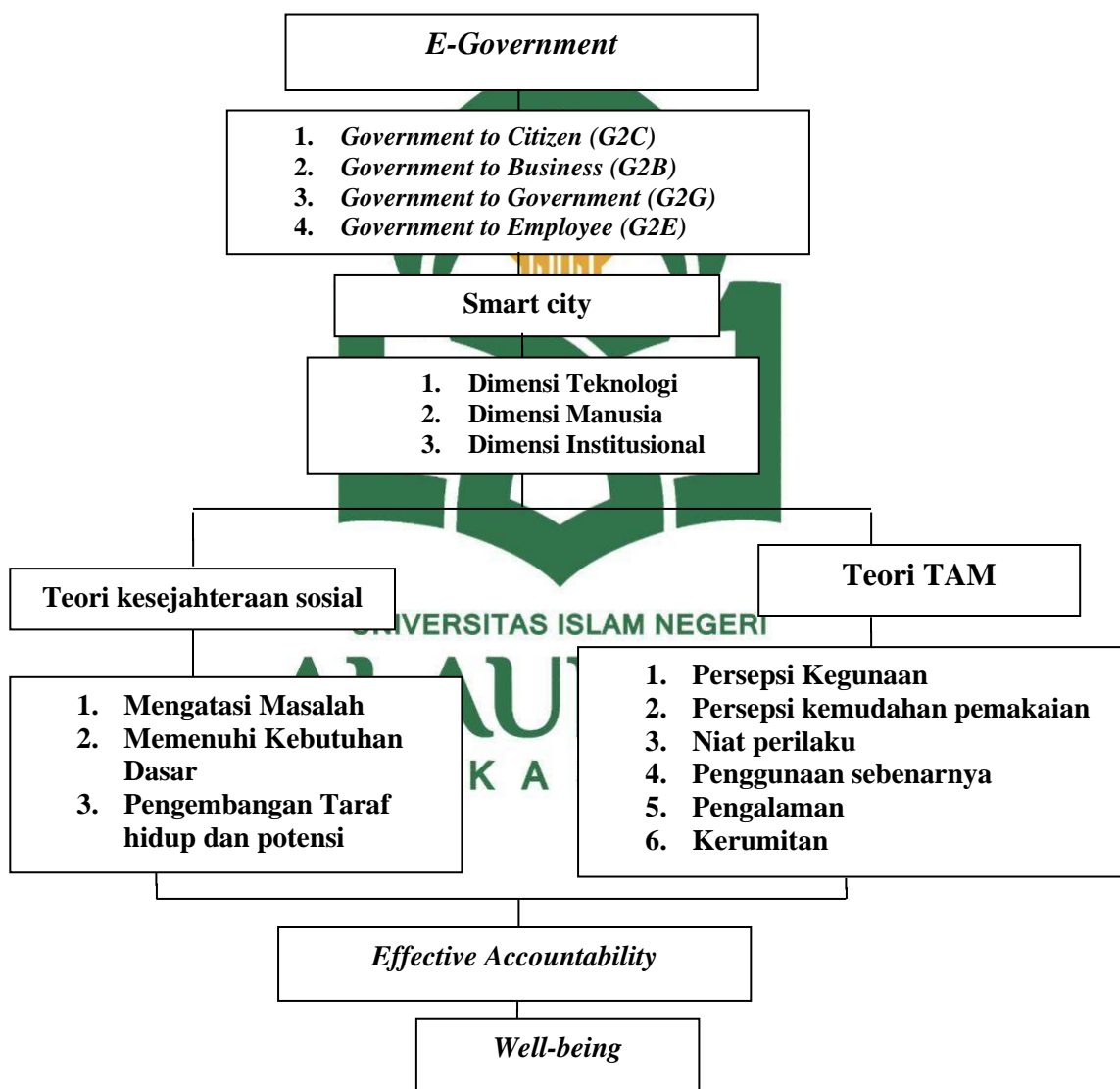
Kesejahteraan adalah hasil positif yang berarti bagi orang-orang dan bagi banyak sektor masyarakat (Keyes *et al.*, 2002). Kondisi hidup yang baik merupakan dasar untuk kesejahteraan. Menurut Afrisal *et al.*, 2015 penerapan *e-government* atau penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di suatu daerah bukanlah merupakan suatu tujuan akhir, akan tetapi kesejahteraan dari masyarakatlah yang menjadi tujuan akhirnya. Kesejahteraan masyarakat dapat dilihat dari faktor-faktor seperti; kemampuan ekonomi dan daya beli, tingkat daya saing yang tinggi, indeks sumberdaya manusia yang tinggi, serta akses informasi yang memadai. Sehingga

penggunaan teknologi informasi dan komunikasi hanya merupakan wahana untuk mewujudkan tingkat kesejahteraan masyarakat yang lebih baik.

I. Kerangka Pikir

Desakan masyarakat yang terus berkembang untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik adalah alasan yang kuat bagi para aparat pemerintahan untuk mengembangkan *e-government*. *E-government* merupakan sistem pemerintahan yang dalam pelaksanaan ke pemerintahannya menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk meningkatkan kinerja pemerintah, serta memenuhi kebutuhan masyarakat akan transparansi dan akuntabilitas yang lebih efektif terkait informasi keuangan dengan tujuan mencapai *good governance*. Klasifikasi dari *e-government* dibedakan menjadi, *Government to Citizen (G2C)*, *Government to Business (G2B)*, *Government to Government (G2G)* dan *Government to Employee (G2E)*. Klasifikasi ini membentuk hubungan baru dari penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Setelah pemerintah mengenali dan mengimplementasi sistem *e-government* dalam tata kelola pemerintahan, selanjutnya mulai berkembang konsep *smart city*. Konsep *smart city* tidak hanya mendasarkan pembangunan dan pengelolaan kota dalam dimensi teknologi, namun juga mencakup dimensi manusia dan dimensi institusional. Tujuan membangun sebuah *smart city* melalui *e-government* adalah untuk meningkatkan kualitas hidup dengan menggunakan informasi dan teknologi seperti meningkatkan kualitas hidup warganya, menjamin pertumbuhan ekonomi dengan kesempatan kerja yang lebih baik, dan meningkatkan kesejahteraan warganya dengan memastikan akses ke pelayanan sosial dan masyarakat. Penerapan *E-Government* atau

penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di suatu daerah bukanlah merupakan suatu tujuan akhir, akan tetapi kesejahteraan dari masyarakatlah yang menjadi tujuan akhirnya. Sehingga penggunaan teknologi informasi dan komunikasi hanya merupakan wahana untuk mewujudkan tingkat kesejahteraan masyarakat yang lebih baik.



Gambar 2.3 Kerangka Pikir Peneliti

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Lokasi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Siapapun yang terlibat dalam bentuk penelitian ini harus menerapkan cara pandang penelitian yang bergaya induktif-menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ke tema-tema yang umum, berfokus pada makna individual, dan menerjemahkan kompleksitas suatu persoalan (Creswell, 2016: 4-5). Penelitian kualitatif bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan sebagainya, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2017: 6).

2. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Kota Makassar pada Pemerintah kota Makassar bagian Dinas Komunikasi dan Informasi. Kota Makassar merupakan salah satu kota di Indonesia yang telah menerapkan sistem *e-government* yang saat ini mulai menuju pada penciptaan *smart city* atau kota cerdas.

B. Pendekatan Penelitian

Pada penelitian kali ini, peneliti memakai pendekatan fenomenologi dengan paradigma interpretif. Paradigma interpretif merupakan sebuah penelitian yang menempatkan peneliti dan yang diteliti sebagai bagian yang seharusnya dapat disalami dengan baik untuk dapat memahami suatu fenomena atau kejadian baik pada seseorang maupun pada sebuah keseharian ataupun sebuah pemikiran dan keyakinan (Djasuli, 2017). Pendekatan fenomenologi adalah suatu konsep atau rancangan merupakan rancangan penelitian yang berasal dari filsafat dan psikologi dimana peneliti mendiskripsikan pengalaman kehidupan manusia tentang suatu fenomena tertentu (Creswell, 2016: 18). Penelitian fenomenologis melihat secara dekat interpretasi individual tentang pengalaman-pengalamannya dengan berusaha memahami makna dari sebuah pengalaman dari Perspektif partisipan (Emzir, 2014: 22). Seperti dalam penelitian ini mengenai fenomena *e-government* sebagai sistem pemerintahan yang memberikan pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Hal ini merujuk dalam menciptakan *smart city* menuju *effective accountability* dan *well-being* (kesejahteraan hidup).

C. Jenis dan Sumber Data Penelitian

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data subjektif (*self-report data*). Menurut Indriantoro dan Supomo (2013: 145) Data subjek adalah

yang diperoleh dari wawancara dengan informan dan data dokumenter (*dokumentary data*) yang berupa informasi umum dan literasi tentang subjek penelitian.

2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data langsung yang diperoleh dari sumber aslinya tanpa media perantara (Indriantoro dan Supomo, 2013: 142). Sedangkan data sekunder merupakan data yang telah dikumpulkan oleh lembaga pengumpul data dan dipublikasikan kepada masyarakat pengguna data (Kuncoro, 2013: 148). Adapun sumber data primer penelitian ini diperoleh dari informan berikut ini:

1. Kepala Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Makassar
2. Kepala Bidang Aplikasi dan Informatika Kota Makassar
3. Mitra Bisnis dan Kerja Sama Pemerintah Kota Makassar
4. Aparatur Pemerintah Kota Makassar
5. Tokoh Masyarakat Kota Makassar

Untuk sumber data sekunder diperoleh dari berbagai sumber, termasuk website resmi Kota Makassar <http://www.makassar.go.id>.

D. Metode Pengumpulan Data

Untuk menganalisis dan menginterpretasikan suatu data dengan baik, maka diperlukan data yang akurat dan sistematis agar hasil yang diperoleh dapat mendeskripsikan kondisi suatu objek yang sedang diteliti dengan benar. Berdasarkan kondisi tersebut, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Sugiyono (2014:78), observasi atau yang disebut pengamatan meliputi kegiatan pemuatan perhatian terhadap sesuatu objek dan lebih banyak menggunakan salah satu dari pancaindra yaitu indra penglihatan. Observasi akan lebih efektif jika informasi yang hendak diambil berupa kondisi atau fakta alami, tingkah laku dan hasil kerja responden dalam situasi alami.

2. Wawancara

Wawancara adalah suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam (Sudaryono, 2017:212). Teknik pengumpulan data ini berdasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau *self – report* atau setidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi. Metode wawancara yang digunakan adalah *indepth interview* sehingga peneliti menggunakan daftar wawancara yang telah dibuat.

3. Dokumentasi

Sugiyono (2014) menjelaskan bahwa pada teknik ini, peneliti dimungkinkan memperoleh informasi dari bermacam-macam sumber tertulis atau dokumen yang ada pada responden atau tempat. Proses mendokumentasikan data-data penelitian merupakan sebuah langkah untuk *memback-up* informasi yang telah didapatkan.

Dokumentasi ini dapat berbentuk file foto, video, atau file rekaman wawancara yang dapat diakses dari *server* atau *database* yang dibuat sendiri atau terpublikasi di situs-situs yang kredibel. Selain itu, catatan-catatan kecil saat wawancara yang dibuat oleh peneliti juga dapat dikategorisasikan sebagai bentuk dokumentasi.

4. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan sebuah proses di mana peneliti menghimpun informasi-informasi penunjang dari berbagai sumber kredibel. Informasi-informasi ini dapat diperoleh dari jurnal-jurnal penelitian, literatur singkat, buku-buku, sumber yang lainnya yang relevan terhadap penelitian.

5. Internet Searching

Internet dijadikan sebagai bahan atau referensi sebagai pelengkap data penulis saat menentukan suatu kenyataan atau teori yang saling berkaitan. Sumber dari internet ini dapat di tambahkan setelah peneliti melakukan wawancara, studi pustaka, dan studi dokumentasi.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan dalam pengukuran suatu peristiwa atau fenomena baik alam ataupun sosial yang diamati. Instrumen utama dalam penelitian adalah peneliti itu sendiri yang terikat langsung dengan tujuan dari penelitian ini. Dalam melaksanakan penelitian ini di bawah adalah alat-alat yang dipakai oleh peneliti seperti:

1. Peneliti

2. Manuskrip Wawancara
3. *Smartphone*
4. Laptop
5. Alat Tulis

F. *Tekhnik Analisis Data*

Analisis data merupakan aktivitas atau kegiatan yang dilaksanakan demi melakukan proses serta analisis data yang sudah dikumpulkan. Adapun tujuan dari analisis data yaitu sebagai penyedia informasi dalam pemecahan suatu masalah (Kuncoro, 2013: 197). Pada analisis data terdapat suatu prosedur dengan melalui tiga tahapan seperti mereduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau data yang terverifikasi. Tahapan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Reduksi data (*Data Reduction*)

Reduksi data dilakukan dengan jalan memfokuskan perhatian dan pencarian materi penelitian dari berbagai literatur yang digunakan sesuai dengan pokok masalah yang telah diajukan pada rumusan masalah. Reduksi data ini dapat dilakukan dengan cara merangkum, memilih, dan mencermati data yang relevan sesuai dengan pokok masalah yang diteliti, sementara data yang kurang relevan disisihkan.

2. Penyajian data (*Data display*)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah penyajian data. Dalam penyajian data, penulis menggunakan tahap deskriptif, yaitu dimulai dengan

mengidentifikasi data yang telah direduksi sebelumnya, kemudian dilanjutkan dengan menjelaskan keterkaitan data, dan disajikan dalam bentuk narasi.

3. Penarikan kesimpulan/ verifikasi data (*conclusion drawing verification*)

Setelah data disajikan, maka dilakukan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Dari pengumpulan data dan analisa yang telah dilakukan, peneliti mencari makna dari setiap gejala yang diperolehnya dalam proses penelitian, mencatat keterbatasan yang dihadapi dalam penelitian ini, dan implikasi positif yang diharapkan bisa diperoleh dari penelitian ini. Penentuan sampel dipilih secara *purposive-sampling*, yaitu dengan menentukan satu kota yang telah menerapkan E-government yaitu Kota Makassar dengan pertimbangan bahwa kota tersebut merupakan salah satu kota yang besar yang dimana akan berdampak baik positif maupun negatif terhadap penduduk.

Adapun prosedur dari analisis data adalah sebagai berikut:

- a. Tahap pengumpulan data melalui instrumen dari pengumpulan data.
- b. Tahap *editing*, yaitu memeriksa kejelasan dan kelengkapan pengisian instrumen pengumpulan data.
- c. Tahap pengkodean, proses identifikasi dan klasifikasi dari tiap pertanyaan yang terdapat didalam instrumen pengumpulan data.
- d. Tahap pengujian data, yaitu menguji validitas dan reabilitas instrumen pengumpulan data.

G. Uji Keabsahan Data

Pengujian keabsahan data adalah hal yang wajib dilaksanakan pada penelitian kualitatif demi mendapatkan data yang terpercaya atau valid. Usaha pada data yang di periksa mengenai keabsahan dapat dikatakan sebagai salah satu langkah untuk lebih meyakinkan suatu kebenaran data serta ketepatan metode atau cara yang digunakan dalam penelitian sangat penting. Hal ini dikarenakan adanya perbedaan pendekatan filosofis dan metodologis terhadap penelitian sosial. Adapun pada penelitian kali ini terdapat dua pengujian yang dilakukan yaitu *credibility* dan *dependability*. Alasan digunakannya uji ini adalah untuk menjamin kualitas data yang ditemukan di lapangan.

1. Uji Kredibilitas

Uji kredibilitas disebut juga dengan uji validitas internal pada penelitian kuantitatif, dimana kredibilitas ini dapat dicapai dengan kemampuan peneliti untuk berbaur dengan responden dalam waktu lama dengan terus melakuakn konfirmasi-konfirmasi (Afianti, 2008). Data yang valid dapat memiliki triangulasi yang dapat dikatakan sebagai untuk mencari titik tengah pada pertemuan dari data yang telah dikumpulkan yang berguna pada saat dilakukannya pengecekan dan perbandingan terhadap data yang sudah ada.

- a) Triangulasi Sumber data, adalah pengujian terhadap kredibilitas data dengan cara melakukan pengecekan data yang didapatkan melalui berbagai sumber. Data yang didapatkan selanjutnya dipaparkan atau dideskripsikan dan dikategorikan sesuai apa yang telah didapatkan dari

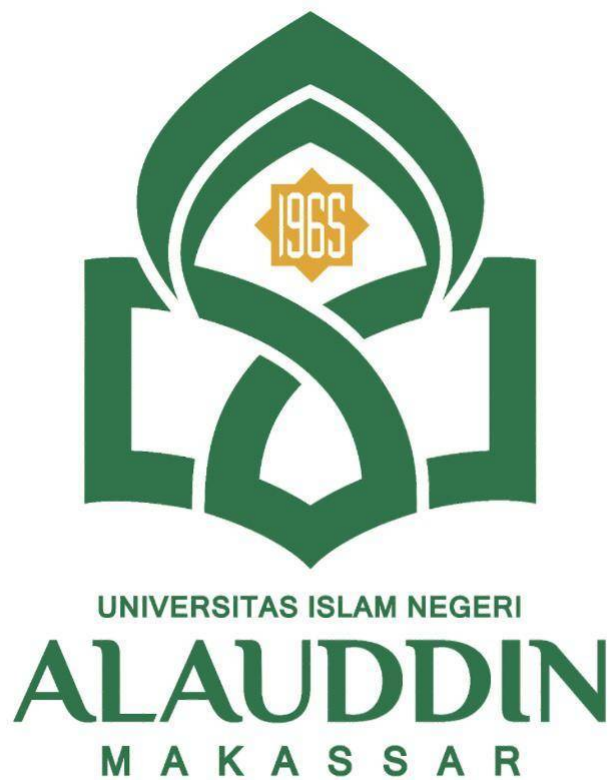
berbagai sumber. Peneliti kemudian melakukan pemilihan terhadap data yang sejenis dan beda untuk dianalisa lebih lanjut.

- b) Triangulasi metode, adalah menyelidiki keabsahan suatu informasi dengan menggunakan berbagai macam metode dan sumber dalam memperoleh data. Seperti *annualreport*, peneliti juga dapat menggunakan sumber data sebagai pendukung yang bisa didapatkan dari berita yang memiliki keterkaitan dengan aktivitas laporan keuangan di berbagai media massa. Tentunya tiap-tiap langkah itu akan mendapatkan bukti atau data yang memiliki perbedaan, yang kemudian akan memunculkan sudut pandang yang berbeda terhadap peristiwa yang diteliti. Dari pandangan tersebut terjadilah perluasan pengetahuan demi untuk mendapatkan kebenaran.

2. Uji Dependabilitas

Uji realibilitas pada penelitian kualitatif dikenal dengan uji dependabilitas. Uji ini merupakan ujian atau pertimbangan yang ilmiah pada penelitian terutama penelitian kualitatif. Pertanyaan yang muncul menjadi dasar berdasarkan isu realibilitas adalah terkait dengan kekonsistenan hasil yang ditemukan saat dilakukannya penelitian yang beda dengan waktu yang berbeda juga, namun metode *interview scripts* sama (Afiyanti, 2008). Dependabilitas yang tinggi dapat dicapai dengan menggunakan tindakan terstruktur yang memungkinkan peneliti lain menemukan hasil yang sama terhadap penelitian serupa. Adapun uji dependabilitas yang digunakan adalah uji konsistensi, yang dapat diukur dengan melihat apakah *interview scripts* yang dipakai peneliti demi

mendapatkan hasil yang sesuai dengan topik atau pertanyaan yang diberikan kepada informan.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

Kota Makassar adalah salah satu kota dalam pemerintahan wilayah provinsi sulawesi selatan yang dibentuk berdasarkan UU No 29 tahun 1959 mengenai pembentukan daerah-daerah tingkat II di sulawesi, seperti yang tercantum dalam dalam lembaran negara Republik Indonesia tahun 1959 No 74 dan tambahan lembaran negara republik Indonesia No 1822. Kota Makassar menjadi ibu kota provinsi sulawesi selatan berdasarkan UU No 13 1965. Kota Makassar yang pada tanggal 31 Agustus 1971 berganti nama menjadi Ujung Pandang, wilayahnya diluaskan dari 21 km² berubah menjadi 171,77 km² dengan mengangkat sebagian wilayah kabupaten lain seperti Gowa, Maros, dan Pangkajene Kepulauan. Dalam perkembangannya, nama kota Makassar dikembalikan lagi berdasar peraturan pemerintah nomor 89 tahun 1999 mengenai perubahan nama kotamadya Ujung Pandang di ubah menjadi kota Makassar, ini berdasar kemauan masyarakat yang mendapat dukungan dari DPRD Tk II Ujung Pandang saat itu.

1. Keadaan Geografi dan Iklim

Makassar berbatasan dengan Selat Makassar di sebelah barat, Kabupaten Kepulauan Pangkajene di sebelah utara, Kabupaten Maros di sebelah timur dan Kabupaten Gowa di sebelah selatan. Kota ini tergolong salah satu kota terbesar di Indonesia dari aspek pembangunannya dan secara demografis dengan berbagai suku bangsa yang menetap di kota ini. Secara geografis ketinggian kota Makassar

bervariasi antara 0 - 25 meter dari permukaan laut, dengan suhu udara antara 20° C sampai dengan 32° C. Kota Makassar diapit dua buah sungai yaitu: Sungai Tallo yang bermuara disebelah utara kota dan Sungai Jeneberang bermuara pada bagian selatan kota.

Luas wilayah kota Makassar seluruhnya berjumlah kurang lebih 175,77 Km² daratan dan termasuk 11 pulau di selat Makassar ditambah luas wilayah perairan kurang lebih 100 Km².

Batas wilayah kota Makassar :

ARAH TIMUR

Kabupaten Maros

ARAH BARAT

Selat Makassar

ARAH UTARA

Kabupaten Maros

ARAH SELATAN

Kabupaten Gowa

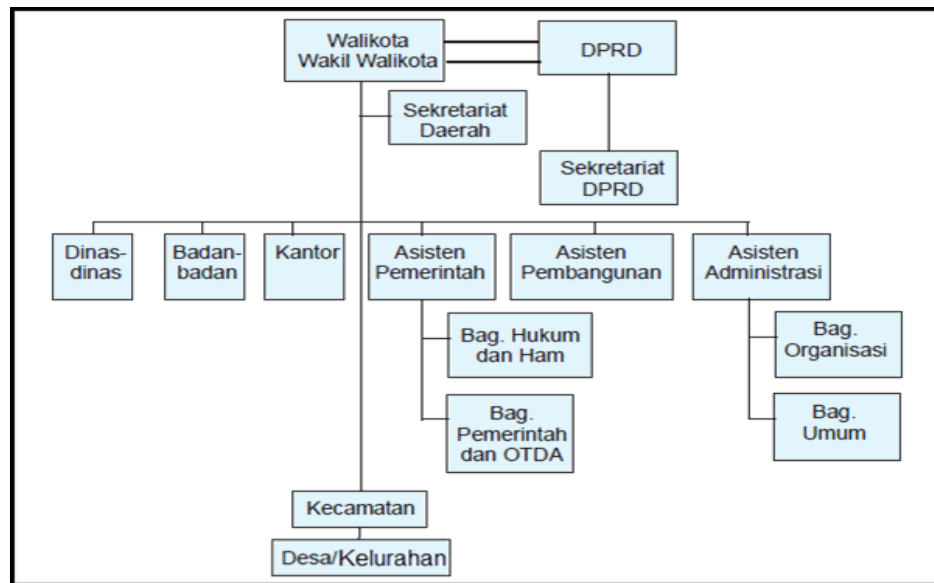


Jumlah kecamatan di kota Makassar sebanyak 14 kecamatan dan memiliki 143 kelurahan. Diantara kecamatan tersebut, ada tujuh kecamatan yang berbatasan dengan pantai yaitu kecamatan Tamalate, Mariso, Wajo, Ujung Tanah, Tallo, Tamalanrea dan Biringkanaya. Kota Makassar sendiri berdekatan dengan sejumlah kabupaten yakni sebelah utara dengan kabupaten Pangkep, sebelah timur dengan kabupaten Maros, sebelah selatan dengan kabupaten Gowa dan sebelah barat dengan Selat Makassar.

2. Data Pemerintahan

Dalam hal pemerintahan , Kota makassar yang di pimpin langsung oleh walikota, kemudian terdiri dari beberapa kecamatan dipimpin oleh kepala camat. Kemudian

terdiri dari beberapa kelurahan dipimpin oleh kepala camat. Dan selanjutnya terdiri dari beberapa RT/RW dalam pemerintahannya. Berikut gambaran lengkap struktur organisasi pemerintahan Kota Makassar:



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kota Makassar

3. Data Penduduk

Perkembangan jumlah penduduk kota makassar di tahun 2019 sebesar 1.508.154 jiwa dari tahun 2018 sebesar 1.489.011 jiwa. Dari peningkatan tersebut, jumlah penduduk terbanyak tahun 2019 terdapat pada kecamatan Biringkanaya sebesar 214.432 jiwa dan Kecamatan Kep.Sangkarrang dengan jumlah penduduk terendah sebesar 14.458 jiwa. Lebih lengkapnya dapat di lihat pada tabel berikut;

Tabel 4.1
Jumlah Keadaan Penduduk kota Makassar

Kecamatan	Penduduk
Mariso	60.130
Mamajang	61.338
Tamalate	201.908

Rappocini	168.345
Makassar	85.311
Ujung pandang	28.883
Wajo	31.297
Bontoala	57.009
Ujung tanah	35.354
Tallo	140.023
Panakukang	149.121
Manggala	145.873
Biringkanaya	214.432
Tamalanrea	114.672
Kep sangkarang	14.458

Sumber : Badan Pusat Statistik kota Makassar 2019

4. Visi & Misi

Walikota Makassar Ir H Moh Ramdhan Pomanto, dan Wakil Walikota Syamsu Rizal MI SSos MSi, yang dilantik di Anjungan Losari Makassar, Kamis, 8 Mei 2014, mencanangkan visi pembangunan Kota Makassar Tahun 2014-2019, yakni: "Mewujudkan Makassar Kota Dunia yang Nyaman untuk Semua"

Berdasarkan pengertian pokok Visi tersebut, maka dirumuskan Misi sebagai berikut:

1. Merekonstruksi nasib rakyat menjadi masyarakat sejahtera standar dunia.
2. Merestorasi tata ruang kota menjadi kota nyaman berkelas dunia.
3. Mereformasi tata pemerintahan menjadi pelayanan publik kelas dunia bebas korupsi

B. Hasil Uji Keabsahan Data

1. Uji Kredibilitas

Setelah melakukan penelitian dan menganalisis berbagai data dan informasi yang ditemukan di lapangan, maka peneliti dengan subjektivitas profesionalismenya menganggap bahwa penelitian ini lulus uji kredibilitas dengan metode triangulasi sumber data. Kesimpulan ini dibuat berdasarkan komparasi jawaban yang diberikan oleh pihak informan terkait dengan topik yang diteliti, tidak ditemukan perbedaan atau dapat dikatakan seluruh informan saling sejalan dan tidak bertentangan atau memiliki masalah satu sama lain. Triangulasi metode tidak digunakan dalam penelitian ini sebab uji triangulasi sumber data telah terpenuhi.

2. Uji Dependabilita

Sebuah penelitian tentu didesain guna memberikan informasi yang diekspektasikan oleh peneliti. Dalam penelitian kualitatif, hal yang dimaksud ini adalah ketika pertanyaan/manuskrip yang diajukan mampu memberikan jawaban sesuai dengan apa yang menjadi tujuan pertanyaan tersebut. Uji ini disebut dengan uji konsistensi, yaitu uji relevansi antara pertanyaan yang dilontarkan peneliti dengan jawaban yang diberikan oleh informan. Terkait hal tersebut peneliti berkesimpulan bahwa hasil penelitian ini telah memenuhi uji konsistensi tersebut, dimana peneliti mampu memahami informannya untuk menjawab pertanyaan sesuai dengan tujuan pertanyaan yang diberikan.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Peranan *e-Government* bagi Pemerintah Kota Makassar

Seiring dengan berkembangnya zaman, pemerintah pun mulai melirik pemanfaatan teknologi informasi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang lebih maksimal bahkan optimal. Implementasi sistem informasi dan teknologi komunikasi menjadi berkembang dengan sangat pesat di dunia birokrasi dan perusahaan. Hal tersebut akhirnya memunculkan ide besar berupa penciptaan tata kelola masyarakat termasuk masyarakat perkotaan yang cenderung lebih siap dibandingkan dengan masyarakat pedesaan. Ide besar dan langkah yang kreatif pun muncul dengan istilah *smart city*. Inisiatif tersebut untuk memperbaiki infrastruktur dan pelayanan perkotaan, bertujuan mencapai lingkungan dan kondisi sosial dan ekonomi yang lebih baik, meningkatkan daya tarik dan daya saing kota. Hal ini relevan dengan apa yang diungkapkan Kepala Dinas Kominfo Kota Makassar;

“.....Untuk layanan E-Gov itu sendiri, kita bisa liat makassar dengan berbagai upaya yang dilakukan. Selain layanan manual tentu juga ada yang dari pemerintah pusat. Layanan seperti sistem pelayanan pajak secara terpadu nah itu ada yang mengaitkan dari dirjen pajak. Ada juga dari aplikasi kemntrian. Bagaimana pelayanan sistem terpadu ada seperti yang paling familiar bagi kita yaitu pelayanan sistem informasi kependudukan. Itu dibangun oleh pemerintah pusat, sehingga data yang dari seluruh indonesia akan terintegrasi dari sistem tersebut. itu adalah sistem yang digunakan di internal dan selain internak ada juga yang memang digunakan untuk masyarakat secara langsung menikmati atau diberikan langsung apa manfaatnya dari sistem pengelolaan keuangan yang seperti diketahui dulunya kan semuanya serba manual sekarang orang menginput sudah ada formatnya dalam aplikasi.” (Ismail Haji Ali, Kadis Kominfo Kota Makassar)

Apa yang diungkapkan oleh Kadis Kominfo Kota Makassar ini menggambarkan pemahaman dan sikap yang baik dalam menyambut dan beradaptasi dengan perkembangan zaman yang sangat pesat. Pemahaman yang baik ini tentu menjadi *alert* positif bagi pengembangan Kota Makassar ke depannya. Berbagai respon positif ini kemudian diterjemahkan dengan lugas oleh pemerintah Kota Makassar, sebagaimana dijelaskan oleh Kadis Kominfo Kota Makassar;

“....misalnya tadi sistem pengelolaan keuangan yang berbasis teknologi memberikan informasi yang terintegrasi. Itu adalah salah satu contoh egov dibidang keuangan. Juga ada tadi di sistem pelayanan kependudukan, bagaimna data data kependudukan kita itu atau data base kependudukan menyatu secara nasional. Dan contoh lain juga bagaimana masyarakat mendapatkan perijinan secara cepat nah ketiganya itu salah satu contoh yang sudah terintegrasi, pengurus perijinan sudah terintegrasi izinnya, retribusinya, yang termasuk bagaimana bisa mendapatkan KRK(keterangan ruang kota). Jadi bagaimana masyarakat mau mengurus ijin membangun sebuah komplek perumahan/ usaha apakah disitu memang ada masuk atata ruang kita cukupkah atau tidak.”(Ismail Haji Ali, Kadis Kominfo Kota Makassar)

Dalam penyampaian ini, kita dapat mengetahui bahwa *e-government* hadir guna memberikan akses dan pelayanan cepat bagi masyarakat Kota Makassar dalam berbagai bidang atau aspek. Hal ini diperkuat dengan *statement* Kepala Bidang Aplikasi dan Informatika Diskominfo Kota Makassar;

“Egovernment berada dalam lingkup tatanan pengelolaan pemerintahan yang bertujuan memberikan publik service yang baik bagi masyarakat dan sektor publik”.(Denny Hidayat, Kabid Aplikasi dan Informatika Diskominfo Kota Makassar)

Selain itu, konsep *e-government* ini juga bukan hanya terkait dengan koneksi birokrasi dan masyarakat, tetapi juga dengan relasi bisnis. Hal ini menjadi sangat

penting sebab koneksitas berbagai sektor perekonomian dengan alur birokrasi menjadi sangat intens sebagai pemasok pendapatan daerah. Hal ini senada dengan apa yang disampaikan oleh Karyawan Bagian Administrasi Umum TBBM PT. Pertamina Makassar;

“Sangat diperlukan, dikarenakan sekarang adalah era-digitalisasi, dimana hampir semua masyarakat dengan mudah dan cepatnya mengakses informasi hanya dengan melalui teknologi teknologi digital. Oleh karenanya, untuk membentuk suatu "smart city" yang sukses, tentu harus diimplementasikan dgn berbasis e-government.” **(Megawati Kasim, S.Pd, karyawan PT. Pertamina TBBM Makassar)**

Selain itu, sektor kepegawaian juga memiliki integrasi yang erat dengan *e-government* dalam rangka menciptakan koordinasi yang baik dengan birokrasi. Koordinasi ini terkait dengan aksesibilitas dan kemudahan bagi pegawai untuk mengakses informasi terkait instansi tempatnya bekerja atau pun sebaliknya. *E-government* ini juga menjadi penting bagi hubungan antar pemerintah daerah dalam rangka saling *support* terkait berbagai aspek dan bidang. Terkait hal ini, salah satu guru PNS di Takalar mengungkapkan pandangannya sebagai berikut;

“Sejauh ini sebagai aparat pemerintah, yang saya rasakan adalah pelaksanaan pemerintah lebih efektif dan efisien, transparansi dan dipermudah dengan menggunakan kecanggihan teknologi yang ada.” **(Sartika, S.Pd, Guru PNS di Takalar)**

Selain itu, *e-government* ini juga harus dipahami dengan baik oleh masyarakat sebagai *stakeholder* utama dalam suatu tatanan kehidupan daerah, seperti yang disampaikan oleh Ketua RW 02 Kelurahan Buakana Kecamatan Rapoocini Kota Makassar;

“...sebagai masyarakat apalagi saya ini adalah ketua rw tentunya penerapan elektronk pemerintahan ini sangat memudahkan saya dan warga dalam mengakses informasi yang ada disaat ini dan juga sangat membantu terhadap pelayanan yang kami butuhkan dimasyarakat contohnya mengenai pelayanan kesehatan kita sudah disuguhkan pemerintah seperti kartu BPJS yang kalau kita pergi periksa akan lebih mudah dilayani tidak usah lagi mengisi formulir atau mengantri tinggal diperlihatkan saja kartunya BPJS tersebut. Jadi sangat berdampak baik sekali dalam kehidupan sehari hari kami masyarakat.” **(Karsali, S.Sos, Ketua RW02 Kelurahan Buakana Kecamatan Rapoocini Kota Makassar)**

Apa yang disampaikan oleh informan terkait dengan urgensi *e-government* ini sejalan dengan Teori kesejahteraan sosial yang dicetuskan oleh Midgley pada tahun 2004 sebagai referensi terkait dengan konsep kesejahteraan sosial yang berlaku umum. Kesejahteraan sosial adalah kegiatan-kegiatan yang terorganisasi untuk meningkatkan kondisi kesejahteraan sosial melalui pemberian bantuan kepada orang untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan. Kesejahteraan sosial dalam integrasinya dengan penerapan *e-government* yang dimaksud di sini adalah bagaimana kemudian aksesibilitas yang dapat menunjang berbagai kebutuhan segala lini masyarakat mulai dari urusan birokrasi hingga persoalan-persoalan umum lainnya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
MAKASSAR
Peran E-Government di Kota Makassar

Tabel 4.2

NO	Elemen Kota Makassar	Peran E-Government
1	Masyarakat	Meningkatkan pemerataan kesejahteraan sosial dengan data base yang dikelola dengan <i>E-government</i>

2	Aparatur Pemerintah	Otomatisasi sistem dalam upaya mempercepat dan mengefektifkan kinerja birokrasi
3	Pemerintah	Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan memberikan transparansi dan akuntabilitas

2. Peranan *e-Government* dalam Perwujudan *Smart City*

E-Government merupakan langkah awal menuju *smart city*. Namun, untuk mencapai *smart city* tidak hanya dilihat dari ada atau tidak, diterapkannya atau tidak *e-government* dalam suatu daerah. Ada banyak hal yang harus diperhatikan dan dipersiapkan, bukan hanya memerlukan biaya yang cukup besar, ketersediaan Infrastruktur dan sumber daya, tetapi juga meliputi kesiapan dan kerjasama yang baik. Penerapan *e-government* di Makassar meliputi: penerapan *E-government* dalam aspek G to G melalui situs resmi Kota Makassar sudah terlihat sangat baik. Salah satunya adalah melalui aplikasi *SmartRT/RW*. Dimana dengan aplikasi ini memberikan kemudahan bagi masyarakat, juga aparat pemerintah dalam hal ini RT/RW untuk menyampaikan laporan lingkungan kepada pemerintah kota dan seluruh SKPD yang ada di Makassar. Selain itu, Penerapan *E-Government* dalam peranannya kepada masyarakat sudah sangat baik. Tersedianya layanan *e-aspirasi* dimana masyarakat dapat memberikan aspirasi serta kritikan dan saran. Sehingga pemerintah kota Makassar dapat memantau kota Makassar melalui kotak saran dan aspirasi dari masyarakat. Selain itu masyarakat pun menyediakan layanan

dalam bentuk *e-galleri* dimana masyarakat dapat melihat berbagai aktivitas yang dilakukan melalui foto.

Berbagai layanan ini memang telah disediakan oleh pemerintah kota Makassar guna mewujudkan visi pemerintah kota makassar yakni, konsep smart city. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh KADIS KOMINFO kota Makassar;

“menurut saya egov ini adalah salah satu dari penunjang terlaksananya kota cerdas kota makassar ini. Tapi secara umum dimasyarakat mungkin masih banyak yang belum mengerti mengenai egov ini karena kebanyakan masyarakat bertanya saya butuh layanan ini layanan ini dimana saya bisa mengakses. Jadi tentu kedepannya saya berharap kedepannya egov ini bisa lebih dimaksimalkan dan yang saya harapkan dari egove ini yang salah satu pilar dari enampilar dari smartcity bisa lebih diluaskn lagi menyangkut ke 6 pilar dari smart city ini. Tentu dengan kehadiran egov ini bisa lebih memaksimalkan layanan layanan di pemerintahan yang bukan hanya eksternalnya saja tetapi juga memerhatikan internal di sebuah pemerintahan kota makassar. **(Ismail Haji Ali, Kadis Kominfo Kota Makassar)**

Pandangan yang kurang lebih sama disampaikan oleh kepala Bidang Aplikasi dan Informatika mengenai peranan *E-government* dalam mewujudkan *smart city*;

“...jadi e-government adalah bagian kecil dari sistem smartcity dimana nanti government hrus mampu mendorong sektor bisnis dan masyarakat dari smart city ini. Mengenai visi dan misi mengenai makassar menjadi kota yang smart yang di ungkapkan oleh bapak walikota masih berjalan sampai sekarang dan hasilnya sekarang kota makassar menjadi 3 besar digolongan kota yang cerdas di indonesia. **(Denny Hidayat, Kabid Aplikasi dan Informatika Diskominfo Kota Makassar)**

Sesuai dengan pernyataan informan tersebut, *e-government* sejatinya dibedakan menjadi beberapa, *Government to Citizen (G2C)*, *Government to Business*

(G2B), *Government to Government (G2G)* dan *Government to Employee (G2E)* yang dielaborasi dengan hasil wawancara berikut:

1. *Government to Citizens (G-to-C)*

Aplikasi *e-government* dalam tipe G-to-C ini merupakan aplikasi yang paling umum, dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi untuk berinteraksi dengan masyarakat. Sesuai dengan hal ini, kadis Kominfo Kota Makassar menyampaikan pandangannya untuk memperkuat penjelasan G2C tersebut

“...contohnya sekarang sudah ada aplikasi dan bisa di download oleh RT/RW itu aplikasi Smart RT RW yang nantinya rt ataupun rw bisa berbicara atau memasukkan tanggapannya mengenai kondisi masyarakatnya”(**Ismail Haji Ali, Kadis Kominfo Kota Makassar**).

Pandangan yang kurang lebih sama disampaikan oleh Bapak RW Kelurahan Buakanan Kecamatan Rappocini Makassar mengenai G to C yang terealisasi di Masyarakat;

“...mengenai program anggaran dan informasi dikota makassar mudah saya akses karna sekarang saya sebagai ketua rw sudah diberika aplikasi bernama smart RT RW yang bisa di download di hp jadi kita sebagai ketua rw bisa melihat kondist yang terjadi disetiap rw/rt dimakassar, kemdian kita bisa memberikan informasi mengenai maslah yang ada di rw kita mungkin jalanannya kah atau masalah banjir yang nantinya kami akan melihat anggaran dari program tersebut jadi sangat membantu sekali. (**Karsali, S.Sos, ketua RW 02 dari Kelurahan Buakana Kecamatan Rapoocini Kota Makassar**)

2. *Government to Business (G-to-B)*.

Tipe G-to-B adalah bentuk penyediaan pelayanan informasi bagi kalangan bisnis. Kalangan bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan data dan

informasi dari pemerintah. Selain itu, interaksi antara kalangan bisnis dengan lembaga pemerintahan juga berkaitan dengan hak dan kewajiban dari kalangan bisnis tersebut sebagai entity yang berorientasi profit. Kadis Kominfo juga memperjelas mengenai peran G2B ini:

“...untuk bisnis, punya aplikasi yang namanya OPEN DATA, pebisnis mau mengetahui tentang keuangan kota nah tu tadi ada di SPK(sistem pengelolaan keuangan), jadi tidak mesti lagi datang ke kantor pemerintahan.”.(**Ismail Haji Ali, Kadis Kominfo Kota Makassar**)

Pandangan yang kurang lebih sama disampaikan oleh Karyawan PT. Pertamina TBBM Makassar mengenai terealisasinya G to B di kalangan bisnis Kota Makassar;

“...dengan adanya kemudahan untuk membuat perijinan relasi relasi baru , yang nantinya akan berdampak pula pada penyaluran BBM dgn cepat dan mudah bagi masyarakat”. (**Megawati Kasim, S.Pd, karyawan PT. Pertamina TBBM Makassar**)

3. Government to Government (G-to-G),

Aplikasi *e-government* juga diperlukan dalam berinteraksi antara satu pemerintah dengan pemerintah lainnya (government to government) untuk memperlancar kerjasama, baik antar negara atau kerjasama antar entitas-entitas negara dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya, dan lain sebagainya. Untuk mempertegas peranan G2G ini kadis Kominfo ini kembali menguraikan penegasannya;

“...selaiin itu contoh lain juga pemerintah ke pemerintah disini kami bisa salingbertukar informasi apalgi sekarang saya masuk ke dalam grup smart kota di indonesia dan di grup itu kami berbagi link yang didalamnya

mengenai informasi yang ada dipemerintahan setiap kota tersebut.jadi sangat memudahkan sekali saat bertukaran informasi serta mendapatkan informasi.” (Ismail Haji Ali, Kadis Kominfo Kota Makassar)

Pandangan yang kurang lebih sama disampaikan oleh PNS di Kab Takalar mengenai terealisasinya G to G di Kota Makassar;

“...jika menginginkan informasi mengenai kota makassar kami aparat pemrintah di kab takalar bisa langsung diakses melalui website resmi kota Makassar ada berbagai aplikasi yang disediakan seperti, E-Sakip, Smart grup dllnya” (Sartika, S.Pd, Guru PNS di Takalar)

4. Government to Employees (G-to-E),

Tipe aplikasi G-to-E diperuntukkan secara internal bagi para staf di instansi pemerintahan. Optimalisasi Peran Sains dan Teknologi untuk Mewujudkan *Smart City*. Untuk bagian terakhir ini, kadis Kominfo Kota Makassar juga memaparkan apa yang mereka lakukan dengan konsep G2E;

“...Jadi salah satu contoh penggunaan egov untk pekerja/karyawan atau aparatur lini juga itu ada absen elektronik jadi cepat diketahui siapa yang masuk hari ini siapa yang tidak serta dapat menghindari dari karyawan karyawan yang mau memanipulasi kan kalau manual dulu absennya ttd saja itukan gampang dimanupulasi. Jadirealnya aplikasiitu digunakan yaitu organisasi dengan karyawannya. Lembaganya dengan karyawannya bisa melkukan informasi menggunakan egovernment.”(Ismail Haji Ali, Kadis Kominfo Kota Makassar)

Pandangan yang kurang lebih sama disampaikan oleh Karyawan PT. Pertamina TBBM Makassar mengenai terealisasinya G to E di kalangan karyawan;

“Saya selaku karyawan yang mengerjakan daftar kehadiran/absen sangat dimudahkan karena absennya sudah elektronik yang menggunakan sidik jari jadi tidak ada lagi pegawai yang bisa memanipulasi absennya. (Megawati Kasim, S.Pd, karyawan PT. Pertamina TBBM Makassar)

Pandangan yang telah disampaikan oleh Informan telah menggambarkan bagaimana di Kota Makassar ini telah menerapkan *e-Government* dalam berbagai model aplikasi secara terintegrasi sebagai perwujudan visi Kota Makassar sebagai *smart city*. Guna memperkuat pernyataan tersebut, peneliti kemudian meminta pandangan dengan pertanyaan yang kurang lebih sama kepada Kepala Bidang Aplikasi dan Informatika secara umum;

“Egovernment dilaksanakan di pemerintah dengan tujuan government to employe, government to bisnis, government to citizen dan government to govenment . G2E misalnya harus memberikan salah satu pelayanan ke pegawai misalnya Sinpeg(sistem kepegawaian, Sim kinerja untuk mngurus kinerja pegawai, edukasi dll. Kemudian G2C seperti E-KTP, BPJS dll. Lalu G2B seperti pelayanan pelayanan perijinan dan penyediaan informasi. Terakhir G2G dapat mengakses data mengenai kondisi di pemerintahan yang telah di sediakan di webresmi makassar.co.id, dan dapat bertukar data anatar pemerintahan 1 dengan yang lain.”(Denny Hidayat, Kabid Aplikasi dan Informatika Diskominfo Kota Makassar)

Tabel 4.3

Bentuk Aplikasi E-Government di Kota Makassar

NO	Konsep E-Government	Aplikasi
1	<i>Government to citizen</i>	Smart RT/RW, E-KTP, BPJS dll
2	<i>Government to Employe</i>	Simpeg, TPP, Absen elektrik, dll
3	<i>Government to Bisnis</i>	Open data
4	<i>Government to Government</i>	Virtual Meeting, Smart grup, dll

Berbagai pandangan yang telah dipaparkan di atas memiliki relevansi yang sesuai dengan apa yang menjadi tinjauan teori TAM dirumuskan oleh Davis (1989), adalah persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan pemakaian (*perceived ease of use*), sikap (*attitude*), niat perilaku (*behavioral intention*), penggunaan sebenarnya (*actual use*).

1. Persepsi Kegunaan Penggunaan (*Usefulness*)

Perspektif penggunaan (*perceived usefulness*) adalah merupakan suatu fase dimana seseorang percaya bahwa pemakai suatu sistem tertentu akan dapat menambah prestasi kerja orang tersebut. Berdasarkan definisi itu dapat diartikan bahwa kegunaan dari penggunaan TIK dapat menambah kinerja, prestasi kerja siapapun yang menggunakannya. Hal ini sejalan dengan apa yang disampaikan oleh informan berikut ini;

“E-governement merupakan salah satu upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik dengan mengoptimalkan pemanfaatan TIK. Sejauh ini sebagai aparat pemerintah, yang saya rasakan adalah pelaksanaan pemerintah lebih efektif dan efisien, transparansi dan dipermudah dengan menggunakan kecanggihan teknologi yang ada. Saya menggunakan internet dan aktif dalam mengakses informasi srta bertukaran informasi”. (Sartika, S.Pd, Guru PNS di Takalar)

Dalam lingkup masyarakat, juga sudah disiapkan berbagai terobosan *e-gov* yang diperuntukkan untuk memudahkan segala urusan. Salah satunya disampaikan oleh informan berikut ini;

“saya sebagai ketua rw sudah diberika aplikasi bernama smart RT RW yang bisa di download di hp jadi kita sebagai ketua rw bisa melihat kondisi yang terjadi disetiap rw/rt dimakassar, kemdian kita bisa memberikan

informasi mengenai maslah yang ada di rw kita mungkin jalanannya kah atau masalah banjir yang nantinya kami akan melihat anggaran dari program tersebut jadi sangat membantu sekali". (Karsali, S.Sos, ketua RW 02 dari Kelurahan Buakana Kecamatan Rapocini Kota Makassar)

2. Perspektif Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*)

Perceived Ease of Use didefinisikan Davis (1989) sebagai "*the degree to which a person believes that using a particular system would be free from effort*" atau "kepercayaan seseorang dengan menggunakan suatu sistem tertentu akan mempermudah usaha yang dikeluarkan". Apabila *perceived usefulness* menekankan kepada manfaat suatu sistem atau teknologi, maka *perceived ease of use* menekankan kepada kemudahan penggunaan sistem atau teknologi tersebut. Suatu sistem yang sulit dikendalikan, akan memberikan tingkat *perceived ease of use* yang negatif. Hal ini relevan dengan ungkapan wawancara berikut;

"E-gov membuat mudahnya informasi di dapatkan, kami dapat mengetahui keinginan serta keluhan masyarakat. publik akan lebih mudah pula memantau perkembangan harga BBM yang berdampak kepada kesejahteraan, dan ini akan segera dgn mudah pula untuk dilakukan pertanggungjawabannya. Selain itu, kini juga banyak aplikasi yang terintegrasi dengan E-gov seperti, Situs Resmi yang dapat dgn mudah di akses untuk memberikan info kepada masyarakat tentang harga BBM terbaru." (Megawati Kasim, SPd, karyawan PT. Pertamina TBBM Makassar)

3. Sikap Terhadap Pengaplikasian (*Attitude Toward Using*) dan Perilaku Keinginan Untuk Menggunakan (*Behavioral Intention to Use*)

Attitude toward Using dalam TAM dikonsepskan sebagai sikap terhadap penggunaan sistem yang berbentuk penerimaan atau penolakan sebagai dampak bila

seseorang menggunakan suatu teknologi dalam pekerjaannya (Davis, 1989). Peneliti lain menyatakan bahwa faktor sikap (attitude) sebagai salah satu aspek yang mempengaruhi perilaku individual. Sikap seseorang terdiri atas unsur kognitif/cara pandang (*cognitive*), afektif (*affective*), dan komponen-komponen yang berkaitan dengan perilaku (*behavioral components*).

Membentuk sikap dan perilaku yang sesuai dengan peruntukan suatu sistem menjadi suatu hal yang penting. Karena tanpa memenuhi kedua hal ini sistem tidak akan bisa berjalan dan mencapai tujuannya. Sebagaimana dijelaskan oleh kadis Kominfo Kota Makassar;

“.....jadi inikan egov yang di sediakan adalah kebutuhan setiap kantor pemerintahan. Jadi orang yang terjuar langsung sangat merespon baik apalagi tujuan egov ini kan memudahkan jadi karyawan atau aparat pemerintah akan meresponnya sangat baik karnaakan membantu pekerjaannya.jadi teknologi ini atau egov ini sebelum diterapkan disosialisasikan dulu dan melihat bagaiman respon dari setiap kantor pemerintahan dan yang saya lihat setiap kantor merespon dengan baik terhadap aplikasi ini. Buakn cuma kantor masyarakatpun sangat merespon dengan baik.” (Ismail Haji Ali, Kadis Kominfo Kota Makassar)

4. Pemakaian actual (*Actual Use*)

Pemakaian aktual (*actual system usage*) adalah kondisi nyata pengaplikasian sistem (Davis, 1989). Seseorang akan merasa senang untuk menggunakan sistem jika mereka yakin bahwa sistem tersebut tidak sulit untuk digunakan dan terbukti meningkatkan produktifitas mereka, yang tercermin dari kondisi nyata penggunaan. Bentuk pengukuran pemakaian aktual (*actual system usage*) adalah seberapa kerap dan durasi waktu pemakaian terhadap TIK. Penggunaan teknologi sesungguhnya

(*actual technology use*), diukur melalui jumlah akumulasi waktu yang dihabiskan untuk berinteraksi dengan teknologi dan seberapa kali sering menggunakan teknologi tersebut. Salah satu pemakaian aktual ini dijelaskan oleh kadis Kota Makassar;

“contoh aplikasi yang telah diterapkan setahun yang adalah sistem penilaian kinerja pegawai yang dikaitkan dengan mengukur kesejahteraan pegawai namanya TPP yah aplikasi ini sangat dinantikan oleh pegawai tetapi karena namanya perlu penyesuaian harus diketahui dulu apa kebutuhan pegawai jadi baru terealisasi tahun ini awal bulan januarin dan tentunya saja pegawai sangat merespon baik terhadap aplikasi tersebut.”(**Ismail Haji Ali, Kadis Kominfo Kota Makassar**)

5. Pengalaman (*Experience*)

Fishbein (1967) dalam penelitiannya menemukan adanya perbedaan yang menonjol antara user yang berpengalaman dengan yang unexperienced dalam mempengaruhi penggunaan yang sebenarnya. Pengalaman menunjukkan bahwa ada korelasi yang signifikan antara minat menggunakan suatu teknologi serta perilaku penggunaan (*behavioral usage*) suatu teknologi yang berpengalaman. Pengalaman ini penting agar penerapan G2G dalam upaya mewujudkan *smart city*. Sebagaimana dijelaskan oleh kadis Kominfo selaku informan utama;

“menurut saya egov ini adalah salah satu dari penunjang terlaksananya kota cerdas kota makassar ini. Tapi secara umum dimasyarakat mungkin masih banyak yang belum mengerti mengenai egov ini karena kebanyakan masyarakat bertanya saya butuh layanan ini layanan ini dimana saya bisa mengakses. Jadi tentu kedepannya saya berharap kedepannya egov ini bisa lebih dimaksimalkan dan yang saya harapkan dari egove ini yang salah satu pilar dari enampilar dari smartcity bisa lebih diluasakn lagi menyangkut ke 6 pilar dari smart city ini.” .(**Ismail Haji Ali, Kadis Kominfo Kota Makassar**)

6. Kerumitan (*Complexity*)

Thompson *et al* (1991) memaparkan bahwa semakin kompleks suatu inovasi, maka akan semakin rendah pula tingkat pengaplikasiannya. Inovasi terhadap sebuah TIK bisa mempengaruhi pemahaman pengguna untuk menggunakan TIK. Apa yang diuraikan dalam teori TAM ini biasa menjadi rujukan dalam upaya mengaplikasikan *e-government* agar konsep *smart city* yang menjadi visi kota Makassar dapat terwujud secara maksimal. Terkait dengan hal ini, tentu sebuah system memiliki kendala dari berbagai sisi termasuk *e-government* itu sendiri. Seperti yang diuraikan oleh kadis Kominfo Kota Makassar berikut ini;

“kendalanya itu berdasar pada SDMnya. Pengetahuan SDMnya, Karena kan setiap orang memiliki keterbatasan pemahaman dan pengetahuan yang berbeda beda mengenai cara penggunaan egov ini. Tentu juga penyedia dari aplikasi ini dalam artian pemerintah memerlukan waktu untuk memahami baik itu untuk kepada masyarakat, pemerintah, bisnis, maupun karyawan di pemerintahan”. (Ismail Haji Ali, Kadis Kominfo Kota Makassar)

Pernyataan ini kemudian diperkuat oleh Kabid Aplikasi dan Informatika Diskominfo Kota Makassar,

“kendala yang terjadi banyak datang dari kesiapan SDM. Kesiapan SDM disini penyelenggara dalam hal ini pemerintah kita mengalami keterbatasan SDM. Ada SDM yang mampu menjalankan/ mengikuti satandar prosedur untuk memenuhi standar pelayanan itu melalui egovernment dan sebaliknya”. (Denny Hidayat, Kabid Aplikasi dan Informatika Diskominfo Kota Makassar)

Pandangan yang telah disampaikan oleh Kadis Kominfo dan juga Kabid Aplikasi dan Informatika Diskominfo Kota Makassar telah memperlihatkan kendala dari penggunaan serta penerimaan *e-government* ini di kota Makassar. Untuk

mengetahui terkait kendala yang dikatakan telah sesuai dengan yang ada di masyarakat, peneliti kemudian meminta pandangan dengan pertanyaan yang kurang lebih sama kepada informan;

“(1)infrastruktur belum memadai secara keseluruhan sehingga akses publik kepada masyarakat kurang merata, misalnya internet,informasi web, dll. (2) tempat akses yang digunakan masyarakat terbatas, belum lagi pola pikir masyarakat sebagian masih sederhana (gagap teknologi) dan masih terbiasa dengan pola lama/ manual karna kemampuan masyarakat dalam mengakses jaringan internet masih berbeda beda. (3) dari hal SDM masih ada yang belum handal dibidang IT atau masih kurang mengerti mengenai teknologi sehingga perlu upaya khusus dalam megatasinya, misalnya : pelatihan tekhnis secara berkelanjutan. (4) tidak menutup kemungkinan, munculnya kebebasan masyarakat yang melakukan tindakan yang merugikan pemerintah, seperti : pelatihan teknis secara berkelanjutan.”(Sartika, S.Pd, Guru PNS di Takalar)

“...masih banyak masyarakat atau SDM yang belum mengetahui betul tatacara penggunaan dari egov ini”(Karsali, S.Sos, Ketua RW02 Kelurahan Buakana Kecamatan Rapoocini Kota Makassar)

Kendala-kendala yang telah disampaikan oleh para informan sebelumnya, tentunya harus diberi perhatian khusus agar system *e-government* yang dijalankan dapat berjalan sebagaimana mestinya. Perhatian khusus atau solusi ini dapat kita terjemahkan kedalam berbagai model dengan memperhatikan pola-pola klasik, tantangan zaman, ataupun pandangan pihak lain. Informan yang menjadi objek penelitian juga telah memaparkan berbagai solusi yang bagi mereka layak diintegrasikan guna memaksimalkan perwujudan konsep *smart city* yang ditunjang dengan *e-government*;

*“solusinya atau langkahnya yah membuat sosialisasi atau training mngenai penggunaan penggunai tekhnis oleh pegawai pemerintah sehingga dari sini dapat mengaplikasikannya ke masyarakat dan yang lainnya.”***(Ismail Haji Ali, Kadis Kominfo Kota Makassar)**

Solusi yang sama juga telah dinyatakan oleh kabid Aplikasi dan Informatika diskominfo;

*“...Tentunya pelatihan pelatihan, bukan hanya seperti terkait dengan pelatihan pelatihan sistem elktronik saja tetapi bagaimana standar standar yang dikembangkan oleh pemerintah secara nasional misalnya 012 yang kita kembangkan kemudian yang kita training itu bagaimana pelayanan itu dapat berkomunikasi dengan masyarakat dengan menggunakan standar dan bahasa yang bagus kemudian penguasaan penguasaan service yang dikuasai yang sesuai dengan pemerintahan contohnya jika ada orang yang bertanya, bagaimana pak ini dengan pelayanan terkait ambulance gratis tentunya dia harus bisa menjawab pertanyaan pertanyaan itu secara benar sesuai ketetapan yang ada yang mudah dipahami oleh masyarakat”.***(Denny Hidayat, Kabid Aplikasi dan Informatika Diskominfo Kota Makassar)**

Pada dasarnya, *e-government* menjadi salah satu komponen utama konsep *smart city*. Secara umum, *Smart City* didefinisikan sebagai kota yang mampu menggunakan SDM, modal sosial, dan infrastruktur telekomunikasi modern (*Information and Communication Technology*) untuk mewujudkan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dan kualitas kehidupan yang tinggi, dengan manajemen sumber daya yang bijaksana melalui pemerintahan berbasis partisipasi masyarakat. Konsep *smart city* tidak hanya mendasarkan pembangunan dan pengelolaan kota dalam dimensi teknologi, namun juga mencakup dimensi manusia dan dimensi institusional (Nam dan Pardo, 2012). Ketiga dimensi tersebut, yaitu:

1. Dimensi teknologi

Diperlukan pembangunan kota yang digital dan terintegrasi dengan dukungan infrastruktur fisik, teknologi pintar, perangkat mobilitas tinggi dan jaringan komputer yang memadai. Kota Makassar sudah merealisasikan dimensi ini. Sebagaimana yang dijelaskan oleh kadis Kominfo kota Makassar

“...kriterianya itu yaitu ketersediaan infrastuktur kita yang dibidang IT itu kita punya ruang kendali kota jadi kita dapat melihat kejadian kota makassar dalam kendali ini. Bagian mana yang terjadi kemacetan dan informasi yang dibutuhkan lainnya lewat Aplikasi yang disediakan di web makassar.” (Ismail Haji Ali, Kadis Kominfo Kota Makassar)

2. Dimensi Sumber Daya Manusia

Diperlukan kreatifitas, pengetahuan, pendidikan dan pembelajaran sebagai pendorong utama terbentuknya kota yang cerdas, dimana permasalahan yang bersifat manual ditransformasi dengan pengetahuan ke model system digital melalui kreatifitas dan disajikan dalam bentuk pembelajaran yang sepenuhnya perlu konsisten untuk dilaksanakan. Sesuai dengan hal ini, kadis Kominfo kota Makassar menyampaikan bentuk terealisasinya dimensi sumber daya manusia.

“setiap aplikasi yang mau di implementasikan/diterapkan di sebuah kantor pemerintahan pasti diawali dengan sosialisasi. Bisa sosialisasinya dalam bentuk ketemu langsung, bisa melalui edaran dalam petunjuk teknis dan bisa dalam bentuk perwakilan setiap kantor, Karena biasanya yang hadir tidak semua karyawan biasanya pimpinannya yang nantinya akan mngarahkan bawahannya. Dan tentunya disini masyarakat akan diasa kreatifitasnya serta pengetahuannya dalam menjalankan program ini.” (Ismail Haji Ali, Kadis Kominfo Kota Makassar)

3. Dimensi Institusional

Diperlukan dukungan dari pemerintah dan kebijakan untuk pemerintahan sebagai dasar dari desain dan implementasi kota yang cerdas. Kebijakan tidak hanya

mendukung tetapi juga berperan, dimana terbentuk hubungan antara lembaga pemerintah dan pihak non-pemerintah, dan sektor lainnya dalam membangun lingkungan administratif yang terintegrasi. Untuk bagian terakhir ini, Kadis Kominfo juga memaparkan bentuk terealisasinya dimensi intitusional tersebut;

“jadi inikan egov yang di sediakan adalah kebutuhan setiap kantor, bisnis maupun pemerintahan. Jadi orang yang terlibat langsung sangat merespon baik apalagi tujuan egov ini kan memudahkan jadi karyawan atau aparat pemerintah akan meresponnya sangat baik karnaakan membantu pekerjaannya. jadi tekhnologi ini atau egov ini sebelum diterapkan disosialisasikan dulu dan melihat bagiman respon dari setiap kantor pemerintahan dan yang saya lihat setiap kantor merespon dengan baik terhadap aplikasi ini. Buakn cuma kantor masyarakatpun sangat merespon dengan baik.”

Melihat semakin tingginya intensitas penggunaan *system e-government* dengan didukung dimensi-dimensi yang menunjang terwujudnya konsep *smart city*, tentu kita biasa berpandangan bahwa kota Makassar sudah berhasil mewujudkan konsep *smart city*. Lantas bagaimana berbagai pihak menyikapi hal ini? Apakah benar kota Makassar sudah bisa dikatakan sebagai *smart city*?

“Sudah bisa. Makassar sudah masuk kedalam 3besar kota cerdas dan 25besar kota cerdas dari 100 target kota cerdas di indonesia.karena kota makassar sudah memenuhi beberapa kriteria yang di buat oleh pemerintah pusat. Salah satu kriterianya adalah Egovernment ini. Jadi yang mengatakan atau yang melihat bahwa makssar sudah termasuk kota cerdas yah bukan kita ini tetapi langsung dari pemerintah pusat dan makassar oleh pemerintah pusat sudah dikategorikan sebagai kota cerdas dan masuk kedalam 3 besar kota diIndonesia.”.(Ismail Haji Ali, Kadis Kominfo Kota Makassar)

Jawaban yang kurang lebih sama disampaikan oleh kepala Bidang Aplikasi dan Informatika mengenai kota Makassar sudah bisa dikatakan sebagai *smart city* atau belum ;

“... Makassar menjadi kota yang smart yang di ungkapkan oleh bapak walikota masih berjalan sampai sekarang dan hasilnya sekarang kota makassar menjadi 3 besar digolongan kota yang cerdas di indonesia”.(Denny Hidayat, Kabid Aplikasi dan Informatika Diskominfo Kota Makassar)

Implementasi yang baik dari *e-government* akan mendukung perwujudan *smart government* (pemerintah cerdas) menuju pencapaian smart city (kota cerdas). Kota Makassar telah mencapai smart city. Ini membuktikan bahwa pemahaman *Smart City* sebagai kota yang memanfaatkan teknologi informasi untuk mengintergrasikan seluruh infrastruktur dan pelayanan dari pemerintah kepada masyarakat, yang dilandasi dengan konsep dimensi utama yaitu teknologi, sumber daya manusia dan pemerintahan telah diwujudkan oleh Kota Makassar. Pencapaian Kota Makassar ini sebagai *smart city* patut dibanggakan, karena di Indonesia Makassar masuk kedalam 3 besar kota yang mencapai *smart city*.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R

Tabel 4.4

E-government dalam Konsep Smart city

No	Konsep smart city	Konsep Egovernment			
		G to C	G to B	G to E	G to G
1	Dimensi Teknologi	Teknologi yang dapat memberikan kemudahan bagi	Teknologi yang dirancang guna memperlan	Teknologi yang dibuat dengan tujuan dapat mengefisien	Teknologi yang dibuat untuk memperlancar serta

		masyarakat dalam kebutuhan sehari-hari	car serta memajukan usaha	kan serta memperlancar pekerjaan karyawan	mengefisienkan pertukaran informasi antar instansi pemerintahan satu dengan instansi pemerintahan lainnya.
2	Dimensi Manusia	Adanya pembelajaran bagi masyarakat atau penjelasan mengenai app atau hal yang berhubungan dengan kegunaan /tata cara pemakaian aplikasi terkait	Adanya prosedur atau tata cara dalam penggunaan aplikasi	Pemberian training mengenai cara menggunakan aplikasi atau elektronik yang diberikan oleh instansi guna lebih optimal kan kreativitas penggunaan	instansi pemerintah perlu memperkenalkan aplikasi yang dibuat kepada instansi yang ingin menggunakan
3	Dimensi Institusional	Masyarakat berperan atau turun langsung dalam mendukung serta mengaplikasikan aplikasi yang dirancang	Dukungan oleh instansi usaha kepada pemerintah mengenai aplikasi yang diberikan	Masing-masing instansi perlu mendukung segala bentuk aplikasi yang dapat mempermudah karyawannya	Mendukung setiap aplikasi yang dikeluarkan setiap pemerintahan dengan mengaplikasikan dengan baik dan mengambil informasi sesuai kebutuhan

3. Peran *E-Government* dalam *Smart City* menciptakan *Effective Accountability* dan mewujudkan kesejahteraan hidup (*Well-Being*) di kota Makassar

Konsep *Smart City* yang ditunjang *e-government* pada dasarnya tidak hanya membahas penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk kehidupan yang lebih baik, namun juga menekankan penanganan masalah yang sering terjadi di daerah perkotaan. Masalah yang terjadi pada kota diantaranya adalah kesulitan dalam pengelolaan sampah, kelangkaan sumber daya, polusi udara, masalah kesehatan manusia, kemacetan lalu lintas, jalan yang tidak memadai, infrastruktur yang rusak berat, serta masalah sosial, dan juga ekonomi. Sebuah kota dapat dikatakan cerdas ketika memiliki manajemen Sumber Daya Alam (SDA) yang bijaksana melalui tata pemerintahan (*good governance*) yang partisipatif *Smart city* juga melakukan pembangunan kotanya dengan pertambahan cara melihat ke depan dengan mempertimbangan isu-isu seperti kontribusi, ketegasan diri, kemandirian, dan kesadaran. Isu-isu tersebut kemudian dikerucutkan kedalam dua garis besar; *accountability* dan *well-being*. Hal ini oleh para informan disetujui sebagai sebuah keharusan dari integrasi *e-government* dalam konsep *smart city*;

“membangun sebuah egov yang dimana egovernment ini salah satu pilar dari smart city tentu kita butuhkan yang akuntabel, yang aplikasinya harus bisa dipertanggung jawabkan. Masa kita buat aplikasi yang tidak bisa di pertanggungjawabkan jadi harus yang akuntabel dong dan itu menjadi tujuan kita yang ujung ujungnya layanan ini tentu akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Karena menurut saya kata kunci dari Smart city atau kota cerdas itu adalah meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya dengan pertanggung jawaban pemerintah didalamnya.”(Ismail Haji Ali, Kadis Kominfo Kota Makassar)

*“2 tujuan dari beberapa tujuan yang harus dicapai dari pelayanan pelayanan berbasis elektronik. Seperti yang saya katakan dijawab sebelumnya pelayanan pelayanan yang efektif, efisien, itu akan meningkatkan kualitas hidup masyarakat yang lebih sejahtera. Nah dalam hal yang kita kejar tadi misalnya tadinya orang harus tatap muka datang ke perizinan untuk melakukan perijinan atau contoh lain datang ke pelayanan ktp, di pelayanan ktp orang tidak harus lagi menunggu berjam-jam lamanya mengantri karena sudah ada sistem antrian online. Effective accountabilitasnya atau pertanggung jawabannya ini contohnya semuanya bisa diukur accountabilitasnya dengan menggunakan sistem elektronik misalnya layanan yang diberikan oleh pemerintahan ke masyarakat akan terukur berapa jumlah berkas yang dia layani jumlah berkas contoh berkasnya IMB yang dia layani oleh masyarakat bersangkutan kemudian berapa hari dia bisa selesai, dan berapa berkas yang belum selesai dan kenapa ini belum selesai ini namanya sistem accountabilitas KPI (key performance indikator).”***(Denny Hidayat, Kabid Aplikasi dan Informatika Diskominfo Kota Makassar)**

*“ dengan mudahnya informasi di dapatkan, kami dapat mengetahui keinginan serta keluhan masyarakat. publik akan lebih mudah pula memantau perkembangan harga BBM yang berdampak kepada kesejahteraan, dan ini akan segera dgn mudah pula untuk dilakukan pertanggungjawabannya”***(Megawati Kasim, S.Pd, karyawan PT. Pertamina TBBM Makassar)**

*“melihat dari pengaplikasian E-governement di masyarakat, E-government telah memenuhi dua tujuan tersebut yakni pertanggungjawaban yang lebih transparansi karena dapat langsung diakses oleh masyarakat dan hak-hak kesejahteraan publik lebih dapat dipenuhi dengan e-government”***(Sartika, S.Pd, Guru PNS di Takalar)**

*“secara konsep yah sudah jelas pengembangan dan pengaplikasiannya untuk kesejahteraan publik dan memang dengan hadirnya egov ini membantu keseharian masyarakat dalam bagian pelayanan dan penyediaan informasinya. Pertanggung jawabannya pun sudah mulai bisa terukur tetapi masih kurang dalam pengaplikasiannya, karena masih banyak masyarakat atau SDM yang belum mengetahui betul tatacara penggunaan dari egov ini jadi mungkin pertanggung jawaban pemerintah disini masih harus dimaksimalkan”.***(Karsali, S.Sos, Ketua RW02 Kelurahan Buakana Kecamatan Rapoocini Kota Makassar)**

Merujuk pada pernyataan informan yang telah dikutip sebelumnya, kita dapat melihat bahwa sejatinya setiap langkah yang diambil oleh pemerintah harusnya bisa memberikan kontribusi positif dan berfaedah bagi berbagai aspek dalam ranah akuntabilitas dan kesejahteraan sosial. Tujuan membangun sebuah *smart city* melalui *e-government* adalah untuk meningkatkan kualitas hidup dengan menggunakan informasi dan teknologi untuk meningkatkan efisiensi layanan, dan kebutuhan warga.

Hal ini sebagaimana telah diisyaratkan dalam Qs Al-A'raf/7: 96:

وَلَوْ أَنَّ أَهْلَ الْفُرَى آمَنُوا وَاتَّقَوْا لَفَتَحْنَا عَلَيْهِم بَرَكَاتٍ مِّنَ السَّمَاءِ وَالْأَرْضِ وَلَكِن كَذَّبُوا فَأَخَذْنَاهُم بِمَا كَانُوا يَكْسِبُونَ (٩٦)

Terjemahnya:

96. Jikalau sekiranya penduduk negeri-negeri beriman dan bertakwa, pastilah Kami akan melimpahkan kepada mereka berkah dari langit dan bumi, tetapi mereka mendustakan (ayat-ayat Kami) itu, maka Kami siksa mereka disebabkan perbuatannya. (Departemen Agama RI: 2014)

Dalam tafsir Al-Misbah karya Quraish Shihab, dijelaskan bahwa ayat ini mengharuskan penduduk suatu negeri, entah itu pemerintah maupun masyarakatnya untuk senantiasa beriman dan bertakwa dalam kehidupan bernegara. Terkhusus untuk pemerintah, keharusan untuk memberikan layanan yang memudahkan dan menunjang segala kebutuhan warga masyarakatnya adalah sebuah kewajiban sebagaimana apa yang telah diperintahkan oleh Allah dan juga ancaman berupa azab yang sangat pedih bilamana pemerintah lalai dan mendustakan ayat-ayat Allah dalam menjalankan tugasnya. Oleh karena itu, tujuan tujuan yang dibuat oleh pemerintah, khususnya terkait dengan konsep kota cerdas harus benar-benar dapat menjangkau dan melayani berbagai aspek kehidupan masyarakat.

Sebuah kota cerdas dan berkelanjutan memiliki tujuan yang harus dicapai dengan cara yang mudah beradaptasi, handal, terukur, dapat diakses dan tangguh, seperti Meningkatkan kualitas hidup warganya, Menjamin pertumbuhan ekonomi dengan kesempatan kerja yang lebih baik, dan Meningkatkan kesejahteraan warganya dengan memastikan akses ke pelayanan sosial dan masyarakat. *E-Government* berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi (seperti: wide area network, internet, dan komunikasi bergerak) oleh lembaga pemerintah yang mempunyai kemampuan untuk mentransformasikan hubungan Pemerintah dengan warganya, pelaku dunia usaha (bisnis), dan lembaga pemerintah lainnya. Teknologi ini dapat mempunyai tujuan yang beragam, antara lain: pemberian layanan pemerintahan yang lebih baik kepada warganya, peningkatan interaksi dengan dunia usaha dan industri, pemberdayaan masyarakat melalui akses informasi, atau manajemen pemerintahan yang lebih efisien. Hasil yang diharapkan dapat berupa pengurangan korupsi, peningkatan Akuntabilitas dan transparansi, peningkatan kenyamanan, pertambahan pendapatan dan/atau pengurangan biaya. Sebagaimana telah dijelaskan dalam surah Al-Hasyr/59:7.

دَوْلَةٌ يَكُونُ لَأَكْمِي السَّبِيلِ وَأَبْنِ وَالْمَسْكِينِ وَالْيَتَامَى الْقُرْبَى وَلِذِي وَلِلرَّسُولِ فَلِلَّهِ الْقُرَى أَهْلٌ مِنْ رَسُولِهِ عَلَى اللَّهِ أَقَاءَ مَا
(الْعِقَابِ شَدِيدُ اللَّهِ إِنَّ َ اللَّهُ اَوَاتَقُ أَفَانْتَهُو عَنْهُ نَهَكُمْ وَمَا فَخَذُوهُ الرِّسُولُ اُنْكُمْ وَمَا مِنْكُمْ الْاَغْنِيَاءَ بَيْنَ

Terjemahnya:

Apa saja harta rampasan (fai-i) yang diberikan Allah kepada Rasul-Nya (dari harta benda) yang berasal dari penduduk kota-kota maka adalah untuk Allah, untuk Rasul, kaum kerabat, anak-anak yatim, orang-orang miskin dan orang-orang yang dalam perjalanan, supaya harta itu jangan beredar di

antara orang-orang kaya saja di antara kamu. Apa yang diberikan Rasul kepadamu, maka terimalah. Dan apa yang dilarangnya bagimu, maka tinggalkanlah. Dan bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah amat keras hukumannya. (Departemen Agama RI: 2014)

Dalam tafsir Al-Misbah karya Quraish Shihab, dijelaskan bahwa ayat ini menekankan untuk menjauhi segala apa yang dilarang oleh agama dan menjalankan apapun yang juga diperintahkan oleh agama. Dalam hal ini, kita merujuk kepada segala sesuatu yang dicontohkan oleh Rasulullah SAW selama kepemimpinannya, dimana segala bentuk penyimpangan seperti korupsi ketidaknyamanan pelayanan masyarakat, dan tidak adanya pemborosan biaya yang notabene meningkatkan pendapatan adalah beberapa contoh yang bisa dijadikan tolak ukur suksesnya suatu pemerintahan. Oleh karena itu pemerintah, dalam hal ini pemerintah kota Makassar harus mampu menciptakan konsep maupun program yang benar benar dapat dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat.

Kesejahteraan adalah hasil positif yang berarti bagi orang-orang dan bagi banyak sektor masyarakat. Kondisi hidup yang baik merupakan dasar untuk kesejahteraan. Penerapan *E-Government* atau penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di suatu daerah bukanlah merupakan suatu tujuan akhir, akan tetapi kesejahteraan dari masyarakatlah yang menjadi tujuan akhirnya. Kesejahteraan masyarakat dapat dilihat dari faktor-faktor seperti; kemampuan ekonomi dan daya beli, tingkat daya saing yang tinggi, indeks sumberdaya manusia yang tinggi, serta akses informasi yang memadai, Sehingga penggunaan teknologi informasi dan komunikasi hanya merupakan wahana untuk mewujudkan tingkat kesejahteraan

masyarakat yang lebih baik. Menilik pada apa yang telah diuraikan tersebut, para informan kemudian menyampaikan harapan-harapannya terkait dengan konsep *smart city* berbasis *e-government* ini utamanya dalam upaya mewujudkan akuntabilitas dan juga kesejahteraan sosial;

“...tentu kedepannya saya berharap kedepannya egov ini bisa lebih dimaksimalkan dan yang saya harapkan dari egove ini yang salah satu pilar dari enampilar dari smartcity bisa lebih diluasakn lagi menyangkut ke 6 pilar dari smart city ini. Tentu dengan kehadiran egov ini bisa lebih memaksimalkan layanan layanan di pemerintahan yang bukan hanya eksternalnya saja tetapi juga memerhatikan internal di sebuah pemerintahan kota makassar. Karena ada biasa yang mengatakan “terlalu mahir melayani masyarakatnya lupa diinternalnya. Jadi e-gov ini sebnarnya kalau kita bicara kebutuhan internal dikepemerintahan, tapi orang selalu mengaitkan jadi bagaimana dengan masyarakatnya kan natinya tujuan akhirnya akan kemasyarakat mensejahterakan masyarkat. Tapi kan kalau kita saat ini melihat lebih dominan kemasyarakatnya bagaimana pemerintahan ini bisa menjangkau masyarakatnya dibanding internalnya. Jadi perlu dimaksimalkan lagi sehingga apa yang ingin dicapai akanterlaksanakan secara efisien, aceountabel, transparansi, mudah, Murah nyaman dan cepat terakses”. (Ismail Haji Ali, Kadis Kominfo Kota Makassar)

“...jadi e-governement adalah bagian kecil dari sistem smartcity dimana nanti government harus mampu mendorong sektor bisnis dan masyarakat dari smart city ini. Jadi tidak perlu pemerintah semuanya menginvestasikan pembiayaan infrastruktur dll untuk membangun smart city. Misalnya contoh menarik diluar justru banyak dari pihak swasta yang menjadikan kota ini menjadi kota yang samr diluar dari e-government. Jadi smart city bisa dimulai dari egovernment artinya e-government menjadi pondasi awal terbentuknya kota yang smart. Dan selanjutnya masyarakat harus perlu terlibat kedalam pembentukan kota yang smart ini.” (Denny Hidayat, Kabid Aplikasi dan Informatika Diskominfo Kota Makassar)

“Semoga Konsep Smart City berbasis e-government ini dapat terus berjalan dengan baik, selalu dilakukan upaya perbaikan dan peningkatan, serta penerapan yang lebih disebarluaskan agar dapat lebih bermanfaat untuk publik menyeluruh”.(Megawati Kasim, S.Pd, PT. Pertamina TBBM Makassar)

“perlunya pemahaman yang lebih dimaksimalkan pada masyarakat serta aparat pemerintahan tentang smart city berbasis e-government ini”.(Karsali, S.Sos, Ketua RW02 Kelurahan Buakana Kecamatan Rapoochini Kota Makassar)

Apa yang dikatakan oleh para informan sejalan dengan apa yang dijelaskan Allah SWT dalam surah Al-Baqarah/2:38.

٣٨ (يَحْزَنُونَ هُمْ وَلَا عَلَيْهِمْ خَوْفٌ فَلَا هُدًى تَبِعَ فَمَنْ هُدىٰ مِنِّي يَأْتِيَنَّكُمْ فَأَمَّا جَمِيعًا مِنْهَا اهْبُطُوا قُلْنَا

Terjemahnya :

38. Kami berfirman kepada mereka, “Turunlah kalian semua dari surga menuju bumi. Jika ada hidayah (petunjuk) yang datang kepadamu melalui utusan-utusan-Ku, maka siapa yang mengikutinya dan beriman kepada utusan-utusan-Ku niscaya mereka tidak akan dilanda kekhawatiran, dan mereka pun tidak bersedih hati atas kesenangan dunia yang mereka lewatkan. (Departemen Agama RI: 2014)

Dalam tafsir Al-Misban karya Quraish Shihab, dijelaskan bahwa ayat ini menjelaskan bahwa setiap elemen suatu wilayah, entah itu pemerintah, pelaku bisnis, aparat pemerintah, maupun masyarakat harus bisa saling terbuka dalam memberikan kritik dan saran demi tercapainya program yang telah disepakati bersama. Pada dasarnya tiap tiap manusia di bumi ini adalah utusan-utusan Allah untuk manusia lainnya, maka dalam hal ini seluruh orang yang ada dalam satu wilayah harus benar benar berkontribusi dalam mencapai tujuan yang telah digariskan. Terkhusus dalam upaya mensukseskan visi kota Makassar sebagai *smart*

city maka seluruh elemen harus saling terintegrasi guna terciptanya akuntabilitas pemerintahan dan kesejahteraan sosial yang merupakan dua garis besar tujuan dihadapkannya suatu pemerintahan.

Tabel 4.5

E-government dalam Smart city menuju Effective Accountability dan mewujudkan wellbeing

NO	E-Government	Bentuk Aplikasi	Effective Accountability	Wellbeing
1	<i>Government to citizen</i>	Smart RT/RW	Mentransparasikan segala bentuk anggaran untuk di salurkan ke masyarakat	Mempermudah pelayanan pada masyarakat dalam rangka pemenuhan hak kesejahteraan
2	<i>Government to Employe</i>	SIMPEG, TPP, Absen elektronik	Meningkatkan akuntabilitas serta transparansi atas kehadiran karyawan dan tugas yang dikerjakan karyawan	Dapat mengetahui mengenai pekerjaan yang dilakukan serta efisien dalam aktivitas yang dilakukan
3	<i>Government to bisnis</i>	Open data	Dapat mengakses mengenai informasi dan transparansi keadaan bisnis yang terjadi	Mempermudah dan mengefisienkan dalam hal pelayanan serta perijinan usaha
4	<i>Government to government</i>	Website pemerintah, Smart grup, virtual meeting pemerintah	Meningkatkan keterbukaan informasi mengenai kondisi di suatu pemerintahan	Mempercepat pertukaran pendapat dengan tujuan yang ingin dicapai oleh masing masing pemerintahan

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan serta hasil penelitian yang telah diuraikan, maka kesimpulan penelitian ini disusun sebagai berikut:

1. Kota Makassar merupakan Ibu Kota Sulawesi Selatan dan kota terbesar di Kawasan Indonesia Timur. Melihat status tersebut, tentunya Makassar harus bisa menjadi contoh bagi kota-kota lainnya khususnya terkait dengan pengembangan sistem pemerintahan berbasis *e-government*. *E-government* berperan sebagai penunjang aksesibilitas berbagai aspek kehidupan di kota Makassar, mulai dari masyarakat hingga kepada sektor pemerintahan. *E-government* merupakan sebuah langkah dinamis yang dibuat guna mengkoneksikan berbagai lini dalam upaya mencapai tujuan bermasyarakat secara umum maupun khusus.
2. Dalam upaya mencapai visi menjadi kota pintar "*smart city*", pemerintah kota Makassar menerjemahkan penerapan *e-Government* ke dalam berbagai bentuk aplikasi dan sistem yang tentunya harus menunjang berbagai elemen masyarakat. *E-government* sebagai penunjang aksesibilitas suatu komunitas masyarakat merupakan salah satu elemen penting yang menjadi penunjang terselenggaranya konsep *smart city* di kota Makassar. Pada dasarnya konsep *smart city* adalah sebuah konsep yang menintegrasikan kebutuhan masyarakat dengan

berbagai dimensi, baik dimensi teknologi, dimensi manusia dan dimensi institusional.

3. Penerapan *e-Government* sebagai salah satu komponen utama perwujudan smart city di Kota Makassar sejauh ini sudah berjalan sangat maksimal. Hal ini ditandai dengan berbagai aplikasi maupun sistem yang telah ada atau sedang diprogramkan pemerintah seperti website pemerintah, smart RT/RW, Open Data, dan sistem pembayaran gaji ASN yang skrg by online (non-tunai), dan masih banyak lagi hal lain yang tidak bisa disebutkan satu per satu. Semua program tersebut dimaksudkan agar akuntabilitas pemerintahan dapat dicapai dimana masyarakat bisa dengan mudah mengawasi dan berinteraksi dengan birokrasi terkait dengan penyelenggaraan pemerintahan. Selain itu, hal lain yang menjadi prioritas utama adalah terwujudnya kesejahteraan sosial masyarakat, di mana seluruh database kebutuhan masyarakat entah itu secara komunitas maupun individu dapat dijadikan sebagai rujukan pemerintah dalam membuat dan menjalankan program ke depannya. Kedua tujuan utama tersebut merupakan visi utama yang ingin diwujudkan dari konsep *smart city; effective accountability* dan *well-being*.

B. Keterbatasan penelitian

Suatu penelitian tentu tidak luput dari berbagai kekurangan dan hambatan. Maka dari itu muncul keterbatasan-keterbatasan diluar kuasa peneliti. Berdasarkan hal tersebut, keterbatasan penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

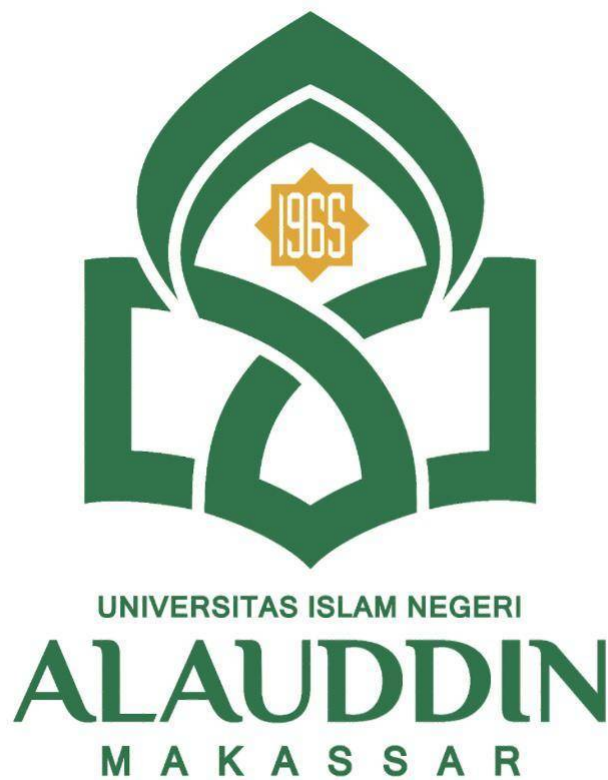
1. Penelitian ini dilakukan disaat situasi dan kondisi Indonesia,khususnya kota Makassar yang berada dalam pandemic covid19. Kondisi ini membuat pemerintah memberlakukan kebijakan sosial distancing dan fisik distancing yang membatasi ruang gerak peneliti dalam upaya penyelesaian penelitian. Meskipun telah tersedia berbagai media online, namun tetap saja hasilnya akan sedikit berkurang kualitasnya dibandingkan dengan penelitian yang dilakukan secara tatap muka langsung.
2. Penelitian serupa dengan objek kota Makassar masih sangat jarang sehingga hal ini mejadi kendala tersendiri bagi peneliti dalam upaya mengumpulkan data dan informasi penelitian yang dibutuhkan.

C. Implikasi Penelitian

Suatu penelitian diharapkan dapat memberikan implikasi atau dampak yang positif bagi berbagai aspek yang berkaitan dengan topik yang diteliti. Adapun implikasi penelitian ini :

1. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi bagi penelitian penelitian selanjutnya terkait dengan *e-government* dan *smartcity* dikota Makassar.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan bisa dilakukan dengan tatap muka langsung demi mendapatkan hasil yang lebih berkualitas dan jauh dari kata bias.

3. Penelitian ini masih memiliki banyak keterbatasan yang tidak dapat disebutkan secara rinci oleh peneliti dan diharapkan dapat memperoleh perbaikan dalam penelitian penelitian selanjutnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'anul Karim dan Terjemahannya.
- Afiyanti, Y. 2008. Validitas dan Realibilitas dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 12(2): 137-141.
- Afrizal, S., N. Hakiem, dan D. I. Sensuse. 2015. Analisis Kesiapan Implementasi E-Government pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia. *Journal of Information Systems*, 11(2): 1-5.
- Alfiyah, N. I. 2019. Pengaruh Penerapan E-Government pada Pembangunan Smart City di Kabupaten Sumenep. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial dan Politik*, 1(2): 88-95.
- Aman, A., T. A. Al-Shbail, dan Z. Mohammed. 2013. Enhancing Public Organization Accountability through E-Government System. *International Journal of Conceptions on Management and Social Science*, 1(1): 15-21.
- Arifuzzaman, S. N. 2012. Welfare Approach untuk Indonesia Damai dan Sejahtera: Perspektif Kesejahteraan Sosial. *Jurnal Ilmu Kesejahteraan Sosial*, 1(1): 1-11.
- Arijita, U. A.. 2017. E-Government sebagai bagian dalam Smart City. *2nd Seminar Nasional IPTEK Terapan (SENIT), Tegal-Indonesia*, 2(1): 167-170.
- Aprianty, D. R. 2016. Penerapan Kebijakan E-Government dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *E-journal ip fisip-unmul*, 4 (4): 1589-1602.
- Assar, S., I. Boughzala., and I. Boydens. 2011. Back to Practice, a Decade of Research in E-Government, in *Practical Studies in E-Government: Best Practice from around the world*, Eds. New York, USA: Springer.
- Auditya, L., Husaini, dan Lismawati. 2013. Analisis Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Pengelolaan Keuangan Daerah terhadap Kinerja Pemerintah Daerah. *Jurnal Fairness*, 3(1): 21-41.
- Bakıcı, Tuba, E. Almirall, and J. Wareham. 2013. A Smart City Initiative: the Case of Barcelona. *J Knowl Econ*, 4(1): 135-148.
- Baumeister, R. F., and M. R. Leary. 1995. The need to belong: Desire for interpersonal attachments as a fundamental human motivation. *Psychological Bulletin*, 117(3): 497-529.
- Borja, J. 2007. Counterpoint: Intelligent cities and innovative Sustainable cities. Universitat Oberta de Catalunya (UOC). *E-Journal on the Knowledge Society*, 5(1): 1-15.
- Cahyadi, A. 2003. E-Government: Suatu Tinjauan Konsep dan Permasalahan. *Journal The WINNERS*, 4 (1): 1-12.
- Caragliu, A., C. Del Bo, and Nijkamp. 2009. Smart Cities in Europe, A paper presented at the Third Central European Confrence in Regional Science, Kosice, Slovak Republic, 7-9 October 2009.

- Chourabi, H., T. Nam, S. Walker, Gil-Garcia, J. R. Mellouli, S. Nahon, K. Pardo. 2011. Understanding smart cities: An integrative framework. in *Proceedings of the Annual Hawaii International Conference on System Sciences.*, 6149291, pp. 2289-2297, 2012 45th Hawaii International Conference on System Sciences, HICSS 2012, Maui, HI, United States, 4-7 January.
- Creswel, John W. 2016. *RESEARCH DESIGN, Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*, Edisi 4. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Damanik, M. P. dan E. H. Purwaningsih. 2018. Kesiapan E-government Pemerintah Daerah Menuju Pengembangan Smart Province (Studi pada Pemerintah Kabupaten Mandailing Natal, Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*, 22(2): 184-195.
- Darwanis, dan S. Chairunnisa. 2013. Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. *Jurnal Telaah dan Riset Akuntansi*, 6(2): 150-174.
- Davis, F. 1989. Perceived usefulness, perceived ease of use and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3): 319-340.
- Deakin, M., & Al Waer, H. 2012. *From Intelligent to Smart Cities*. New York: Routledge.
- Departemen Agama RI. 2014. *Al-Quran dan Terjemahannya*, Bandung: CV Penerbit J-Art.
- Dirks, S.G. 2010. Smarter Cities for Smarter Growth: How Cities Can Optimize Their Systems for the Talent-Based Economy. NY: IBM Global Business.
- Djasuli, M. 2017. Paradigma Interpretif pada Riset Akuntansi (Sebuah Opini: Peneliti Pemula tidak Terjebak dalam Penelitian Minimalis Akuntansi). *Jurnal Promotor*, 10(2): 97-106.
- Emzir. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*, Edisi 4. Jakarta: Rajawali Pers.
- Evelin, P. T., M. P. F. Hinnig, E. M. da Costa, J. S. Marques, R. C. Bastos, dan T. Yigitcanlar. 2017. Sustainable Development of Smart Cities: Asystematic Review of the Literature. *Journal of Open Innovation: Technology, Market*, 3(11): 1-14.
- Faidati, N. dan M. Khozin. 2018. Analisa Strategi Pengembangan Kota Pintar (Smart City): Studi Kasus Kota Yogyakarta. *JP*, 3(2): 171-189.
- Fishbein, I. A. 1967. Understanding Attitudes and Predicting Social Behaviour. New Jersey: Prentice-hall.
- Grosso, A. L. dan G. V. Gregg. 2011. How Citizens View Governmen Performance Reporting. *Public Performance & Management Review*, 35(2) : 235-250.
- Hall, R. E. 2000. The vision of a smart city. In *Proceedings of the 2nd International Life Extension Technology Workshop Paris, France*.
- Hasibuan, A. dan O. K. Sulaiman. 2019. Smart City, Konsep Kota Cerdas Sebagai Alternatif Penyelesaian Masalah Perkotaan Kab/Kota di Kota-Kota Besar Provinsi Sumatera Utara. *Buletin Utama tekhnik*, 14(2): 1-9.

- Heeks, R. 2006. *Implementing and Managing e-Government An International Text*, London, England : SAGE Publications.
- Herawati, N. R. 2014. Penerapan *E-Government* dalam Mendorong Terwujudnya Penyelenggaraan Pemerintah yang Baik. *Jurnal Ilmu Sosial*, 13(2): 63-76.
- Indriantoro, N. dan B. Supomo. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFE Fakultas Ekonomi dan Bisnis UGM.
- Indrajit, R. E. 2002. *Electronicgovernment: strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Yogyakarta: ANDI.
- Intruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government
- Johnson, B. 2008. Cities, systems of innovation and economic development. *Innovation Management Practice and Policy*, 10(2-3): 146-155.
- Keyes, C. L., M., D. Shmotkin, and C. D. Ryff. 2002. Optimizing well-being: The empirical encounter of two traditions. *Journal of Personality and Social Psychology*, 82(6): 1007-1022.
- Kim, T. 2008. Changing University Governance and Management in The U.K. and Elsewhere Under Market Condition: Issues of Quality Assurance and Accountability. *Intelektine Ekonomika*, 2(4): 33-42.
- Kuncoro, Mudrajad. 2013. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi: Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis?*. Edisi 4. Jakarta: Erlangga.
- Lambrinoudakis, C., S. Gritzalis, F. Dridi, and G. Pernul. 2003. "Security requirements for e-government services: a methodological approach for developing a common PKI-based security policy", in *Computer Communications*, 26(16): 1873-1883.
- Lucas, R. E., Diener, E., and Suh, E. 1996. Discriminant validity of well-being measures. *Journal of Personality and Social Psychology*, 71(3): 616-628.
- Marijin, J. H. J. S. and M. A. W. Y. Tan. 2011. *Electronic Government*, 10th IFIPWG 8.5 International Conference, E-GOV 2011, Delft, The Netherlands, August 28 september 2, 2011, Proceedings.
- Messner, M. 2009. The limits of accountability. *Accounting, Organizations and Society*, 34(8): 918- 938.
- Midgley, J. 2004. *Pembangunan Sosial: Perspektif Pembangunan Dalam Kesejahteraan Sosial*, Jakarta : Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah – Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muljo, H. H., H. Kurniawati, dan Pahala. 2014. Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi terhadap Pengelolaan Anggaran. *Binus Business Review*, 5(2): 537-550.

- Multiganda, J. 2013. *Budgetary Governance and Accountability public sector organization: an institutional and critical realism approach. Critical Perspective on Accounting*, 2(1): 518-531.
- Nam, T. And Pardo, T.A. 2012. Conceptualizing Smart City With Dimensions of Technology, People th and Institutions. *In The Proceedings of The 12 Annual ACM International Digital Government Research Conference: Digital Government Innovation in Challenging Times, dg.o 2011*.USA: College Park.
- Nam, Taewoo and T. A. Pardo. 2011. Smart City as Urban Innovation: Focusing on Management, Policy, and Context. *ICEGOV*, September 26–28: 185-194.
- Nurriszkiana, B., L. Handayani, dan E. Widiastuty. 2017. Determinan Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Daerah dan Implikasinya Terhadap Kepercayaan Public-Stakeholders. *Journal of Accounting and Investment*, 18(1): 28-47.
- Osborne, D. dan T. Gaebler. 1993. *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. New York, NY: Plume Book.
- Parsaorantua, P. H., P. Yuriewati, dan S. A. Rondonuwu. 2017. Implementasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (Studi Tentang Web E-Government Di Kominfo Kota Manado). *e-journal Acta Diurna*, VI(3): 1-14.
- Purnomo, I. D., J. Hafidz, dan Jauhari. 2018. Implementasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) dalam Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Polri Berdasarkan Peraturan Presiden RI Nomor 29 Tahun 2014 (Studi Kasus di Polda Jateng). *Jurnal Hukum Khairah Ummah*, 13(1): 229-238.
- Ramdani, E. M. 2018. Analisis Efektivitas Pelaksanaan E-government di Tingkat Kelurahan. *Jurnal SAWALA*, 6(1): 31-48.
- Retnowati, N. D. dan D. Retnowati. 2008. Peranan E-Government dalam Rangka Mewujudkan *Good Governance* bagi Masyarakat. *Seminar Nasional Informatika 2008*, Yogyakarta: 205-211.
- Roberts, J. and Scapens, R. 1985. Accounting systems and systems of accountability- Understanding accounting practices in their organisational contexts. *Accounting, Organizations and Society*, 10(4): 443-456.
- Ryff, C. D., and Singer, B. 1998. The contours of positive human health. *Psychological Inquiry*, 9(1): 1-28.
- Sari, M. E. P. dan D. A. Pratiwi. 2018. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesejahteraan Hidup Masyarakat Suku Laut Pulau Bertam Kota Batam. *Jurnal Trias Politika*, 2(2): 1-16.
- Setiyawan, H. E. dan M. Safri. 2016. Analisis Pengaruh Akuntabilitas Publik, Transparansi Publik dan Pengawasan terhadap Kinerja Satuan Kerja Perangkat Daerah di Kabupaten Bungo. *Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah*, 4(1): 51-72.
- Shihab, Quraish 2013. *Kitab tafsir Al-misbah*. Al-Mizan press: Jakarta.

- Steger, M. F., Todd B, Kashdan, and S. Oishi. 2008. Being good by doing good: Daily eudaimonic activity and well-being. *Journal of Research in Personality*, 4(2): 22-42.
- Subekti, T. dan R. Gustomy. 2018. Menguji Sistem E-Government Kota Malang Menuju Smart City. *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 12(1):1-21.
- Sudaryono. 2017. Metodologi Penelitian. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Cetakan ke-21. Bandung: Alfabeta
- Sukmana, O. 2016. Konsep dan Desain Negara Kesejahteraan (Welfare State). *Jurnal Sospol*, 2(1): 103-1
- Thompson, H. A. 1991. *Personal Computing: Towards a Conceptual Model of Utilization*. MIS Quarterly, 125-143.
- Townsend, A. M. 2013. *Smart cities: Big data, civic hackers, and the quest for a new utopia*. New York: WW Norton & Company.
- Trindade, E. P., Marcus P. F. H., E. Moreira da Costa, J. S. Marques, Rogério Cid Bastos, and T. Yigitcanlar. 2017. Sustainable Development of Smart Cities: A Systematic Review of The Literature. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 3(11): 1-14.
- Utomo, C. E. W. dan M. Hariadi. 2016. Strategi Pembangunan Smart City dan Tantangannya bagi Masyarakat Kota. *Jurnal Strategi dan Bisnis*, 4 (2): 159-176.
- Wicaksono, Kristian Widya. 2015. Akuntabilitas Organisasi Sektor Publik. *Jurnal Kebijakan & Administrasi Publik (JKAP)*, 19(1): 1-16.
- Widodo, N. 2016. Pengembangan E-Government di Pemerintahan Daerah dalam Rangka Mewujudkan *Smart City* (Studi di Pemerintah Daerah Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 2 (4): 227-235.
- Yusuf, R. M. S. dan H. M. Jumbuh. 2018. Penerapan *E-government* dalam Membangun Sarcity pada Kota Bandung Tahun 2018. *e-Proceeding of Management*, 5(3): 3126-3129.

LAMPIRAN 1

RESUME WAWANCARA



MANUSKRIP WAWANCARA

Informan 1

Ismail Haji Ali (Kepala Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Makassar)

Konsep *Smart City* telah lama menjadi isu yang hangat diperbicarakan dan menjadi impian setiap kota di dunia ini. Konsep ini merupakan dampak dari perkembangan zaman yang sangat pesat dengan kemajuan teknologinya. Imbasnya, pemerintah dan masyarakat menginginkan sebuah perubahan dalam pelayanan dan lini-lini lain dalam kehidupan ini. Salah satu komponen yang menjadi tolak ukur hal tersebut adalah kehadiran *e-government*

1. Bagaimana Bapak/Ibu menyikapi hal tersebut?

=kita ketahui perkembangan kota kota maupun kabupaten didunia ini semuanya mau serba cepat tentu pelayanan yang akan di berikan ini tidak hanya seperti melakukan SKPD atau mungkin layanan layanan pemerintahan yang secara manual saja. Untuk menuju ke e-government ini tentu diperlukan penggunaan atau kemampuan pemanfaatan teknologi informasi itu sendiri. Khusus untuk kota makassar kita ketahui bahwa kita ini masuk dari 25 kota dilevel kota cerdas diindonesia. Malah makassar tergolong ke dalam 3 besar kota cerdas di Indonesia. Untuk mewakili kota cerdas di asean city network atau ASCN, Makassar jakarta dan kabupaten morowali yang mewakili indonesia yang mungkin sedikit yang mngetahui hal tersebut. Walaupun memang kondisi ini tergantung dari bagaimana kota kotanya membangun kotanya menuju ke kota cerdas dan tentunya makassar dalam 3 tahun ini telah mempersiapkan khususnya bagaimana layanan pemerintahan di kota makassar bisa cepat antara lain salah satunya berbasis IT .tetapi kota yang smar tidak selalu dilihat dari teknologinya ,karna kota smart atau kota cerdas itu memang salah satu dukungannya dengan memanfaatkan teknologinya. Tapi tidak semua tidak semua kota smart itu harus , karena memang membangun kota cerdas atau samrt selain penguatan tekhnologinya tentu juga bagaimana perilaku SDMnya . contohnya yang non IT kita membangun yang namanya mengubah perilaku masyarakat bisa menjaga kebersihan,bisa merawat daerah daerahnya yang gubuk menjadi daerah yang sehat,jadi tentu masyarakatnya diharapkan terjung didalam membangunwilayah wilayah yang tadi memanfaatkan potensi lokal kita contohnya sekrang ada 1000 lorong cerdas,menanam tanaman tanaman yang memang tergolong kedalam kearifan lokal kita kita punya potensi itu.

Untuk layanan E-Gov itu sendiri, kita bisa liat makassar dengan berbagai upaya yang dilakukan. Selain layanan manual tentu juga ada yang dari pemerintah pusat. Layanan seperti sistem pelayanan pajak secara terpadu nah itu ada yang mengaitkan dari dirjen pajak. Ada juga dari aplikasi kemntrian. Bagaimana pelayanan sistem terpadu ada seperti yang paling familiar bagi kita yaitu pelayanan sistem informasi kependudukan. Itu dibangun oleh pemerintah pusat, sehingga data yang dari seluruh indonesia akan terintegrasi dari sistem tersebut. itu adalah sistem yang digunakan di internal dan selain internak ada juga yang memang digunakan untuk masyarakat secara langsung menikmati atau diberikan langsung apa manfaatnya dari sistem pengelolaan keuangan yang seperti diketahui dulunya kan semuanya serba manual sekarang orang mengimput sudah ada formatnya dalam aplikasi.

2. Dalam pandangan Bapak/Ibu, *e-government* itu seperti apa?

=jadi egovernment itu kan pemerintahan yang berbasis elektronik, tentunya disini bagaimana pemerintah bisa menerapkan sistim dan prosedur. Misalnya tadi sistem pengelolaan keuangan yang berbasis teknologi memberikan informasi yang terintegrasi. Itu adalah salah satu contoh egov dibidang keuangan. Juga ada tadi di sistem pelayanan kependudukan, bagaimana data data kependudukan kita itu atau data base kependudukan menyatu secara nasional. Dan contoh lain juga bagaimana masyarakat mendapatkan perijinan secara cepat . nah ketiganya itu salah satu contoh yang sudah terintegrasi, pengurus perijinan sudah terintegrasi izinnya, retribusinya, yang termasuk bagaimana bisa mendapatkan KRK(keterangan ruang kota). Jadi bagaimana masyarakat mau mengurus ijin membangun sebuah kompleks perumahan/ usaha apakah disitu memang ada masuk atata ruang kita cukupkah atau tidak. Tentu didalam menyusun egov ini tentu tdk serta merta mngikuti yang ada tetapi tetap mengikuti sop yang ada.

3. Bagaimana Bapak/Ibu memandang perlunya *e-government* di Kota Makassar ini?

=jadi egov ini sudah menjadi kebutuhan setiap kota maupun kabupaten jadi bukan kagi perlu tetapi sangat perlu . jadi egov disini seperti eksistensi sebuah kota.kota ini tdk bisa dikatakan kota cerdas jika hanya melakukan pemerintahan berbasis manual perlu adanya kemampuan IT didalamnya. Egov itukan singkatan dari elektronik government, pemerintahan yang berbasis elektronik jadi jika berbicara elctronik berarti berbicara mengenai teknologi ltnya, jadi pemerintahan di kota makassar sekarang tanpa teknologi tanpa IT sangat susah sekali terlaksana kalu dilakukan secara manual akan ribet.jadi

egov ini diperlukan sekali dimakassar untuk lebih emngefisienkan serta mengefektifkan kerja kerja serta pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat kota makassar. Bukan lagi perlu tapi sangat dibutuhkan.

4. Sebenarnya apa yang menjadi tujuan dari hadirnya *e-government* ini?
 = hadirnya egov ini dalam rangka mempercepat pelayanan kepada masyarakat. Kata kunci daripada smartcity atau kota cerdas itu bagaimana kesejahteraan masyarakat bisa meningkat. Jadi kalau orang bilang kota yang smart tapi masyarakatnya tidak sejahtera itu bukan kota yang smart. Karena tujuan membangun smart city atau kota cerdas itu untuk bisa mensejahterakan masyarakatnya. Jangan sampai ada yang membangun kotanya tetapi menyusahkan masyarakatnya yah itu bukan kota yang smart. Dan salah satu komponen didalam smartcity adalah egovernment.
5. *e-Government* ini memiliki empat klasifikasi yaitu G2C, G2B, G2G, G2E Apa saja bentuk *e-government* yang sudah diprogramkan oleh Pemerintah Kota Makassar sesuai dengan klasifikasi tersebut?
 = *G2C = pemerintah ke masyarakat yah itu tadi pemerintah ke masyarakat dalam rangka bagaimana bisa pemerintah dan masyarakat bisa berinteraksi dengan cepat, dengan menggunakan elektronik contohnya sekarang sudah ada aplikasi dan bisa di download oleh RT/RW itu aplikasi Smart RT RW yang nantinya rt ataupun rw bisa berbicara atau memasukkan tanggapannya mengenai kondidi masyarakatnya .
 *G2B = pemerintah ke bisnis itu tadi salah satu bagaimana pemerintah bisa memberikan pelayanan ke pelaku pelaku bisnis, seperti pengurusan perijinannya kita punya PTSP, mungkin ada pebisnis yang mau mengetahui tentang data data kota kita punya aplikasi yang namanya OPEN DATA, pebisnis mau mengetahui tentang keuangan kota nah tu tadi ada di SPK(sistem pengelolaan keuangan), jadi tidak mesti lagi datang ke kantor pemerintahan .
 *G2G = Pemerintah ke pemerintah jadi kita ini bisa bekerja sama dengan pemerintah 1 dengan yang lainnya. Bisa berkomunikasi tentunya. Yang paling sering dan setiap saat kita lakukan komunikasi antarah pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Seperti pemerintah pusat mau melihat data data kita seperti contoh data sekarang mengenai jumlah covid saat ini, dia mau melihat data data kita bagaimana perkembangan atau update perkembangan covid19 di makassar saat ini bisa lewat online di situs resmi kota makassar. Kan dengan bgitu tdk lagi bagian pemerintahan pusat diutus ke makassar untuk terjun langsung melihat secara langsung. Jadi melalui media egov ini kita bisa

melihat bukan Cuma di pemerintahan seluruh masyarakatpun bisa makanya egov ini memberikan transparansi yang mudah didapatkan oleh setiap masyarakat.

Selain itu contoh lain juga pemerintah ke pemerintah disini kami bisa salingbertukar informasi apalgi sekarang saya masuk ke dalam grup smart kota di indonesia dan di grup itu kami berbagi link yang didalamnya mengenai informasi yang ada dipemerintahan setiap kota tersebut.jadi sangat memudahkan sekali saat bertukaran informasi serta mendapataka informasi.

*G2E = pemerintah ke karyawan yah iya saatini diantara karyawan bisa berkomunikasi . yang pada saat ini kita ada aplikasi untukkaryawan yaitu Kinerja pemerintah Kota. Yah aplikasiitu digunakan setiap saat untuk setiap karyawan yang punya laporan kinerja disuruh mengupload laporannya disitu agar pemerintah bisa langsung tau apa yang dikerjakan karyawannya dan karyawan yang lain pun bisa melihat hal tersebut jadi pada saat rapat untuk membahas kinerja kita jadi transparansi dan lebih mengefisienkan waktu. Jadi salah satu contoh lainnya juga itu ada absen elektronik jadi cepat diketahui siapa yang masuk hari ini siapa yang tidak serta dapat menghindari dari karyawan karyawan yang mau memanipulasi kan kalau manual dulu absennya ttd saja itukan gampang dimanupulasi. Jadirealnya aplikasiitu digunakan yaitu organisasi dengan karyawannya. Lembaganya dengan karyawannya bisa melkukan informasi menggunakan egovernment.

6. Apakah bentuk *e-government* yang diprogramkan telah disesuaikan dengan kebutuhan yang ada?

=iya, jelas. Karena kita tidak bisa laksanakan jika kita tidak melakukan penyesuaian kebutuhan masyarakat. Karena bgini ada elektronik government yang ada disuatu daerah mungkin penerapannya secara hukum ,karen kalau kita bicara mengenai pemerintahan perlu ada landasan hukum atau standar yang mengatur. Jadi aplikasi itu tdk bisa disamaratakan ke seluruh tempat atau kalangan di perkotaan.dalam konteks pemerintahan contohnya mungkin dibagian kelurahan tidak cocok dengan di bagian kecamatan , atau contoh lainnya kebutuhan dinas pendidikan berbeda dengan kebutuhan dinas pariwisata. Nah itulah pemerintah melakukan penyesuaian Egov apa yang cocok untuk dinas ini dan egov apa yang cocok dengan dinas satunya lagi. Jadi tetap yang namanya egov disetiap kantor pemerintahan kita melakukan penyesuaian tetapi penyesuainnya itu tdk keluar dari esensi dari peraturan dan standar yang diberlakukan.

7. Bagaimana kemudian Bapak/Ibu kemudian mensosialisasikan *e-government* ini ?

= setiap aplikasi yang mau di implementasikan/diterapkan di sebuah kantor pemerintahan pasti diawali dengan sosialisasi. Bisa sosialisasinya dalam bentuk ketemu langsung, bisa melalui edaran dalam petunjuk teknis dan bisa dalam bentuk perwakilan setiap kantor, Karena biasanya yang hadir tidak semua karyawan biasanya pimpinannya yang nantinya akan mengarahkan bawahannya.

8. Bagaimana respon yang ada terhadap kehadiran *e-government* ini?

=jadi inikan egov yang di sediakan adalah kebutuhan setiap kantor pemerintahan. Jadi orang yang terjuan langsung sangat merespon baik apalagi tujuan egov ini kan memudahkan jadi karyawan atau aparat pemerintah akan meresponnya sangat baik karnaakan membantu pekerjaannya.jadi teknologi ini atau egov ini sebelum diterapkan disosialisasikan dulu dan melihat bagaiman respon dari setiap kantor pemerintahan dan yang saya lihat setiap kantor merespon dengan baik terhadap aplikasi ini. Buakn cuma kantor masyarakatpun sangat merespon dengan baik.

contoh lain aplikasi yang mau diterapkan setahun yang adalah sistem penilaian kinerja pegawai yang dikaitkan dengan mengukur kesejahteraan pegawai namanya TPP yah aplikasi ini sangat dinantikan oleh pegawai tetapi karena namanya perlu penyesuaian harus diketahui dulu apa kebutuhan kebutuhan pegawai jadi baru terealisasi tahun ini awal bulan januarin dan tentunya saja pegawai sangat merespon baik terhadap aplikasi tersebut.

9. Apa saja kendala yang seringkali dihadapi dalam pengalokasian *e-government* ini dan apa saja langkah yang dilakukan untuk mengantisipasinya?

= jadi kendalanya itu berdasar pada SDMnya. Pengetahuan SDMnya, Karena kan setiap orang memiliki keterbatasan pemahaman dan pengetahuan yang berbeda beda mengenai cara penggunaan egov ini. Tentu juga penyedia dari aplikasi ini dalam artian pemerintah memerlukan waktu untuk memahami baik itu untuk kepada masyarakat, pemerintah, bisnis, maupun karyawan di pemerintahan.

Jadi solusinya atau langkahnya yah membuat sosialisasi atau training mengenai penggunaan pengguna teknis oleh pegawai pemerintah sehingga dari sini dapat mengaplikasikannya ke masyarakat dan yang lainnya.

10. Seperti yang telah kita singgung diawal, *e-government* ini merupakan salah satu komponen pembentuk *smart city* dan Makassar sudah menerapkan beberapa program *e-government*. Apakah sejauh ini dalam pandangan

Bapak/Ibu, Makassar sudah termasuk ke dalam kategori *smart city* atau belum?

=sudah. Dan makassar sudah masuk kedalam 3 besar kota cerdas dan 25 besar kota cerdas dari 100 target kota cerdas di Indonesia. (ini sudah dijelaskan dipembuka di awal.

11. Jika belum apa alasannya, dan jika sudah kenapa bisa dikategorikan *smart city*?

=karena kota makassar sudah memenuhi beberapa kriteria yang di buat oleh pemerintah pusat. Salah satu kriterianya adalah Egovernment ini. Jadi yang mengatakan atau yang melihat bahwa makassar sudah termasuk kota cerdas yah bukan kita ini tetapi langsung dari pemerintah pusat dan makassar oleh pemerintah pusat sudah dikategorikan sebagai kota cerdas dan masuk kedalam 3 besar kota di Indonesia. Salah satu kriterianya itu yaitu ketersediaan infrastruktur kita yang dibida egov itu kita punya ruang kendali kota jadi kita dapat melihat kejadian kota makassar dalam kendali ini. Bagian mana yang terjadi kemacetan dan informasi yang dibutuhkan lainnya. Yang selanjutnya dalam pelayanan egov ini kita punya berbagai aplikasi yang bisa masuk ke kategori pemerintahan pusat.

Dan satu lagi kota cerdas itu bkan hanya ditentukan oleh Itnya saja tapi bagaimna dari pegawai masyarakatnya dan reasi bisnisnya serta aparat pemerintahannya bisa masuk kedalam atau ikut serta kedalam memajukan kota ini.

12. Jika belum, apa saja indikator yang harus dipenuhi untuk mewujudkan *smart city* dan langkah apa saja yang harus pemerintah lakukan ke depannya demi mewujudkan hal tersebut?

= -

13. Saya selaku peneliti berkeinginan agar konsep *smart city* yang ditunjang dengan hadirnya *e-government* ini dapat menghadirkan akuntabilitas yang efektif dan kesejahteraan bagi seluruh lapisan masyarakat Kota Makassar. Bagaimana menurut Bapak/Ibu?

= yah saya sangat setuju dengan hal tersebut karena bagaimana membangun sebuah egov yang dimana egovernment ini salah satu pilar dari smart city tentu kita butuhkan yang akuntabel, yang aplikasinya harus bisa dipertanggung jawabkan. Masa kita buat aplikasi yang tidak bisa di pertanggungjawabkan jadi harus yang akuntabel dong dan itu menjadi tujuan kita yang ujung ujungnya layanan ini tentu akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Karena menurut saya kata kunci dari Smart city atau kota cerdas itu adalah

meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya dengan pertanggung jawaban pemerintah didalamnya.

14. Apa yang bapak/ibu ingin sampaikan terkait dengan konsep smart city berbasis *e-government* ini?

= menurut saya egov ini adalah salah satu dari penunjang terlaksananya kota cerdas kota makassar ini. Tapi secara umum dimasyarakat mungkin masih banyak yang belum mengerti mengenai egov ini karena kebanyakan masyarakat bertanya saya butuh layanan ini layanan ini dimana saya bisa mengakses. Jadi tentu kedepannya saya berharap kedepannya egov ini bisa lebih dimaksimalkan dan yang saya harapkan dari egove ini yang salah satu pilar dari enampilar dari smartcity bisa lebih diluasakn lagi menyangkut ke 6 pilar dari smart city ini. Tentu dengan kehadiran egov ini bisa lebih memaksimalkan layanan layanan di pemerintahan yang bukan hanya eksternalnya saja tetapi juga memerhatikan internal di sebuah pemerintahan kota makassar. Karena ada biasa yang mengatakan “terlalu mahir melayani masyarakatnya lupa diinternalnya. Jadi egove ini sebnarnya kalau kita bicara kebutuhan internal dikepemerintahan, tapi orang selalu mengaitkan jadi bagaimna dengan masyarakatnya kan natinya tujuan akhirnya akan kemasyarakat mensejahterakan masyarkat. Tapi kan kalau kita saat ini melihat lebih dominan kemasyarakatnya bagaimana pemerintahan ini bisa menjangkau masyarakatnya dibanding internalnya. Jadi perlu dimaksimalkan lagi sehingga apa yang ingin dicapai akanterlaksanan secara efisien, accountabel, transparansi, mudah, Murah nyaman dan cepat terakses

Informan ke 2

Denny hidayat (Kepala Bidang Aplikasi dan Informatika dinas komunikasi dan informatika)

Konsep *Smart City* telah lama menjadi isu yang hangat diperbicarakan dan menjadi impian setiap kota di dunia ini. Konsep ini merupakan dampak dari perkembangan zaman yang sangat pesat dengan kemajuan teknologinya. Imbasnya, pemerintah dan masyarakat menginginkan sebuah perubahan dalam pelayanan dan lini-lini lain dalam kehidupan ini. Salah satu komponen yang menjadi tolak ukur hal tersebut adalah kehadiran *e-government*

1. Bagaimana Bapak/Ibu menyikapi hal tersebut?

= 1. E-government dan Smart city itu adalah dua hal yang berbeda, e government adalah bagian dari samrt city sedangkan smart city gagasannya

lebih besara dari pada hanya sekedar e-government. Egovernment berada dalam lingkup tatanan pengelolaan pemerintahan yang bertujuan memebrikan publik service yang baik bagi masyarakat dan sektor publik . sementara Smart city bagaimana kita mendorong seluruh resort yang ada di kota baik itu yang dimiliki pemerintah, kalangan bisnis maupun masyarakat kota untuk menyelesaikan masalah masalah perkotaan dengan memanfaatkan salah satunya adalah aspek tekhnologi. Saya sependapat dengan judulnya bahwa smart city itu harus mendorong peningkatan quality of life pada semua citizen termasuk kalangan bisnis maksudnya smartcity harus memudahkan bisnis berkembang dikota itu dan juga mampu mendorong kualitas hidup masyarakat.

2. Salah satu komponen yang kemudian menjadi indikator *smart city* adalah *e-government*. Dalam pandangan Bapak/Ibu, *e-government* itu seperti apa?
 = E-government secara umum orang mengartikan elektronik government tetapi dalam perspektif saya pribadi e-government harusnya adalah efisien governement. Jadi dengan efisien governemnt ini kita bisa menggunakan model model komunikasi secara elektronik. Jadi dalam perspektif saya e-government adalah efisien government bagaimana elektronik pemerintah digunakan secara efisien.
3. Pemerintah Kota Makassar telah menghadirkan berbagai bentuk *e-government*. Aplikasi *E-government* apa saja yang telah dikembangkan dan diaplikasikan oleh pemerintah kota Makassar sejauh ini?
 = e-government adalah satu bentuk saja tetapi pelayanannya bisa bermacam-macam, misalnya di bagian bisnis di dinas penanaman modal layanan terpadu 1 pintu itu menemukan model pelayanan elektronik untuk memudahkan sektor bisnis yaitu pengajuan ijin secara elektronik dan juga secara nasional sudah mengembangkan OSS (online singel submission).jadi itu adalah model pendaftaran bisa secara online secara nasional dan kemudian diadaptasi dimakassar dengan pelayanan elktronik. Dan ini juga di dahului oleh kawan kawan yang ada di discapil misalnya ktp elektik dan lain lain. Didalam komunikasi data kebijakan smartcity makassar adalah berbasis pada bagaimana smart city itu mampu menjadi DSS(decision support system)/sistem pendukung pengambilan keputusan yang ujung ujungnya bagaimana dapat menghasilkan satu kebijakan pengambilan keputusan bagi kepala daerah berbasis data nah selai itu DSS juga disini bagaimana PEMKOT Makassar mengumpulkan data data kebutuhan masyarakat , kemudian contoh lain juga sehingga data ini bisa menyatu kemudian

diadakan PEMKOT makassar sebagai pengambilan kebijakan nasional. Dalam sektor pelayanan publik yang lain, kalau kita katakan pelayanan pelayanan berbasis elektronik pemerintah atau tadi saya lebih suka menyebutnya efisien government yaitu contoh pelayanan kesehatan berbasis elektronik misalnya homecare, dotto rota ini sudah sangat lazim kalangan masyarakat makassar. Ini adalah model pelayanan yang dilakukan secara elektronik dan didukung oleh integrasi data. Selain itu dibagian pengaduan offline call center 112 (nomor panggilan darurat) ini adalah sebuah contoh elektronik pemerintah yang mendengarkan langsung kebutuhan atau permasalahan masyarakat secara langsung di lapangan tanpa dikenakan biaya.

Pengembangan pelayanan melalui aplikasi sebagai wujud implementasi *e-government* harus senantiasa mempertimbangkan berbagai aspek yang kiranya tidak menyulitkan penggunaanya kelak

4. Apakah aplikasi *e-government* yang dikembangkan dan diaplikasikan telah memenuhi prinsip *user friendly* dan disesuaikan dengan kebutuhan publik?
 = dalam pengembangan aplikasi E-government tentunya tidak langsung kita kembangkan aplikasi. Tentunya kita harus punya master plan yang secara garis besar nantinya akan mengetahui seperti apa bentuk dan tujuan khusus aplikasinya kemudian bagaimana nanti berintegrasi dengan aplikasi lain dalam tataran integrasi dan interoperability misalnya data kependudukan harus bisa digunakan oleh kawan kawan di dinas perizinan pelayanan terpadu satupintu untuk mengakses bahwasanya contohnya ktp bersangkutan ini benar dia tinggal di tempat tersebut kemudian nanti ketika sistem kita kembangkan bagaimana ini nantinya interoperability dengan data pajak yang bersangkutan apakah dia sudah membayar pajak atau belum semuanya secara online secara realtime dengan model integrasi dan interoperability. Nah dibalik penggunaan penggunaan aplikasi ini bukan hanya secara use friendly tetapi di belakangnya juga harus mudah digunakan, transparan, efektif, efisien, serta memperhatikan security atau keamanan data dari serangan dunia cyber kemudian juga harus mampu melindungi data penggunaannya misalnya perlindungan data pribadi. Jadi banyak aspek yang digarap dari pengembangan sebuah aplikasi ini misalnya juga akuntabilitas kemudian ada ukuran layanan publik yang harus ditetapkan didalamnya. Misalnya, service level at prepare harus ditentukan seperti apa, jadi bukan hanya semata mata use friendly saja yang kelihatan nyaman digunakan sudah tersubmit ijinnya tetapi kemudian tidak terbit terbit ijinnya secara realtime di dunia nyata yang

kelihatannya gampang digunakan secara online tetapi ijinnya belum keluar. Makanya pengembangan e-government harus memperhatikan standar standar kebijakan publik yang sudah ditetapkan. Pemerintah sekarang sudah mengatur standar lembaganya namanya SPBE (sistem pemerintahan berbasis elektronik)

5. Apa saja kendala yang sering terjadi pada penggunaan aplikasi *e-government* ini dan bagaimana cara pemerintah kota Makassar mengantisipasi hal tersebut?

= kendala yang terjadi banyak datang dari kesiapan SDM. Kesiapan SDM disini penyelenggara dalam hal ini pemerintah kita mengalami keterbatasan SDM. Ada SDM yang mampu menjalankan/ mengikuti standar prosedur untuk memenuhi standar pelayanan itu melalui e-government dan sebaliknya. Pemerintah kota makassar merancang khususnya di dinas komunikasi dan informasi kita melakukan selalu pelatihan peltihan secara berkala kepada aparat kami secara langsung di It 10 kita terus tingkatkan misalnya, kemarin peltihan CSCU certifiite secure computer user itu khusus basic sekali bagaimana user itu bisa digunakan secara friendly kemudian operator kami bisa secure dalam menggunakan sistem layanan baik online maupun offline. Tentunya pelatihan seperti ini bukan hanya seperti terkait dengan pelatihan pelatihan sistem elektronik saja tetapi bagaimana standar standar yang dikembangkan oleh pemerintah secara nasional misalnya 012 yang kita kembangkan kemudian yang kita training itu bagaimana pelayanan itu dapat berkomunikasi dengan masyarakat dengan menggunakan standar dan bahasa yang bagus kemudian penguasaan penguasaan service yang dikuasai yang sesuai dengan pemerintahan contohnya jika ada orang yang bertanya, bagaimana pak ini dengan pelayanan terkait ambulance gratis tentunya dia harus bisa menjawab pertanyaan pertanyaan itu secara benar sesuai ketentuan yang ada yang mudah dipahami oleh masyarakat.

6. Pada dasarnya Aplikasi yang dikembangkan dan diaplikasikan bertujuan untuk meningkatkan level efektivitas pertanggungjawaban dan memenuhi hak hak kesejahteraan publik. Apakah menurut anda, Aplikasi *e-government* yang ada saat ini telah mampu memenuhi dua tujuan tersebut?

= Ya itu adalah tujuan kita untuk mencapai 2 tujuan dari beberapa tujuan yang harus dicapai dari pelayanan pelayanan berbasis elektronik. Seperti yang saya katakan dijawab sebelumnya pelayanan pelayanan yang effectif, efisien, itu akan meningkatkan kualitas hidup masyarakat yang lebih sejahtera. Nah dalam hal yang kita kejar tadi misalnya tadinya orang harus tatap muka

datang ke perizinan untuk melakukan perijinan atau contoh lain datang ke pelayanan ktp , di pelayanan ktp orang tidak harus lagi menunggu berjam-jam lamanya mengantri karena sudah ada sistem antrian online dan bisa dilihat nomor antriannya jam berapa jadi orang dpt datang sesuai no antrian misalnya nanti datang jam 1 .,tidak lagi menunggu dari pagi tetapi dipanggilya jam 1. Jadi antrian online ini dapat mengefisienkan waktu orang tersebut apalagi orang tersebut harus bekerja jadi dengan ini dapat mempermudah/ mengefisienkan waktu masyarakat.tidak lagi mengalami kerugian ekonomis yaitu tdk melakukan pekerjaannya untuk mengurus ktp krna bisa melihat kapan waktu antriannya dilayana. Ini adalah salah satu contoh.

Efektifnya accountabilitasnya atau pertanggung jawabannya ini contohnya semuanya bisa diukur accountabilitasnya dengan menggunakan sistem elektronik misalnya layanan yang diberikan oleh pemerintahan ke masyarakat akan terukur berapa jumlah berkas yang dia layani jumlah berkas contoh berkasnya IMB yang dia layani oleh masyarakat bersangkutan kemudian berapa hari dia bisa selesai ,dan berapa berkas yang belum selesai dan kenapa ini belum selesai ini namanya sistem accountabilitas KPI (key performance indikator). Jadi KPI ini adalah sistem yang digunakan untuk mempermudah mengukur kinerja pemerintahan.semua pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan tentunya dapat dipertanggungjawabkan secara sistem dan secara regulasi.

7. Apa yang bapak/ibu ingin sampaikan terkait dengan konsep smart city berbasis *e-government* ini?

= konsep smart city berbasis e-government adalah dua hal yang sangat berbeda dari segi skala. E-government dilaksanakan di pemerintah dengan tujuan government to employe, government to bisnis, government to citizen dan government to government . G2E misalnya harus memberikan salah satu pelayanan ke pegawai misalnya Sinpeg(sistem kepegawaian, Sim kinerja untuk mengurus kinerja pegawai, edukasi dll. Kemudian G2C seperti E-KTP, BPJS dll. Lalu G2B seperti pelayanan pelayanan perijinan dan penyediaan informasi. Terakhir G2G dapat mengakses data mengenai kondisi di pemerintahan yang telah di sediakan di web resmi makassar.co.id. dan dapat bertukar data antar pemerintahan 1 dengan yang lain. Ini semua dalam konteks e-government yang melaksanakan sedangkan dalam konteks smart city dia akan menjadi lebih besar.jadi e-governement adalah bagian kecil dari sistem smartcity dimana nanti government harus mampu mendorong sektor

bisnis dan masyarakat dari smart city ini. Jadi tidak perlu pemerintah semuanya menginvestasikan pembiayaan infrastruktur dll untuk membangun smart city. Misalnya contoh menarik diluar justru banyak dari pihak swasta yang menjadikan kota ini menjadi kota yang samr diluar dari egovernment. Jadi smart city bisa dimulai dari egovernment artinya e-government menjadi pondasi awal terbentuknya kota yang smart. Dan selanjutnya masyarakat harus perlu terlibat kedalam pembentukan kota yang smart ini.

Mewujudkan smartcity bukan hanya pekerjaan 5 tahun karna ada jangka panjang jadi penting pemerintah membuat tujuan diawal atau plan untuk mewujudkan konsep smart city ini misalnya perda pengebangan smart city .jadi nanti kita bangun infrastrukturnya yang menajdi dasar. Jadi yang terpenting harus ada perda atau standar jadi kalau ada swasta dan pihak lain yang ingin bergabung dapat membaca perda dan standarnya jadi akan terarah. Mengenai visi dan misi mengenai makassar menjadi kota yang smart yang di ungkapkan oleh bapak walikota masih berjalan sampai sekarang dan hasilnya sekarang kota makassar menjadi 3 besar digolongan kota yang cerdas di indonesia.

Informan 3 Relasi Bisnis

Mega wati (karyawan PT. Pertamina TBBM Makassar bagian administrasi dan umum)

Konsep *Smart City* telah lama menjadi isu yang hangat diperbicarakan dan menjadi impian setiap kota di dunia ini. Konsep ini merupakan dampak dari perkembangan zaman yang sangat pesat dengan kemajuan. Imbasnya, pemerintah dan masyarakat menginginkan sebuah perubahan dalam pelayanan dan lini-lini lain dalam kehidupan ini. Salah satu teknologinyakomponen yang menjadi tolak ukur hal tersebut adalah kehadiran *e-government* dengan berbagai bentuk kerja samanya dalam wujud aplikasi.

1. Sebagai pegiat bisnis, bagaiman anda menanggapi perlunya konsep smart city berbasis *e-government*?
 = Sangat diperlukan, dikarenakan sekarang adalah era-digitalisasi, dimana hampir semua masyarakat dengan mudah dan cepatnya mengakses informasi hanya dengan melalui teknologi teknologi digital. Oleh karenanya, untuk membentuk suatu "smart city" yang sukses, tentu harus diimplementasikan dgn berbasis e-goverment.

2. Bentuk *e-government* apa saja yang telah terintegrasi dengan pemerintah kota Makassar terkait dengan bisnis anda ini?
 - = - Aplikasi online mengenai pendaftaran perijinan bagi pengusaha yang mau membuka cabang .
 - Aplikasi untuk memudahkan pembelian, pengiriman , BBM hingga ke pelosok dengan cepat.
 - Situs Resmi yang dapat dgn mudah di akses untuk memberikan info info kepada masyarakat tentang harga harga BBM terbaru
 - Saya selaku karyawan yang mengerjakan daftar kehadiran/absen sangat dimudahkan karena absennya sudah elektronik yang menggunakan sidik jari jadi tidak ada lagi pegawai yang bisa memanipulasi absennya.
3. Apa saja kemudahan yang anda peroleh dengan adanya integrasi tersebut?
 - = -mengefisienkan waktu, kami tidak perlu lagi ke kantor pemerintahan untuk mendapatkan ijin atau informasi karena bisa melalui online
 - Kemudahan memberikan informasi dan komunikasi kepada masyarakat, serta memudahkan kerja sama yang baik dengan pemilik pemilik SPBU, sehingga dgn ini dapat terjalin Good Government.
4. Konsep *smart city* yang ditunjang *e-government* dimaksudkan untuk meningkatkan akuntabilitas dan kesejahteraan bagi parnert integrasinya. Apakah sebagai relasi bisnis tujuan tersebut telah anda rasakan?
 - = iya Sudah dirasakan, karena dengan adanya kemudahan untuk membuat perijinan relasi relasi baru , yang nantinya akan berdampak pula pada penyaluran BBM dgn cepat dan mudah bagi masyarakat
5. Pada dasarnya Aplikasi yang dikembangkan dan diaplikasikan bertujuan untuk meningkatkan level efektivitas pertanggungjawaban dan memenuhi hak hak kesejahteraan publik. Apakah menurut anda, Aplikasi *e-government* yang ada saat ini telah mampu memenuhi dua tujuan tersebut?
 - = Sudah dapat, dengan mudahnya informasi di dapatkan , kami dapat mengetahui keinginan serta keluhan masyarakat. publik akan lebih mudah pula memantau perkembangan harga harga BBM yang berdampak kepada kesejahteraan, dan ini akan segera dgn mudah pula untuk dilakukan pertanggungjawabannya.
6. Apa yang bapak/ibu ingin sampaikan terkait dengan konsep *smart city* berbasis *e-government* ini?
 - = Semoga Konsep Smart City berbasis e-goverment ini dapat terus berjalan dengan baik, selalu dilakukan upaya upaya perbaikan dan peningkatan, serta

penerapan yang lebih disebarluaskan agar dapat lebih bermanfaat untuk publik menyeluruh.

Informan 4 (Aparatur pemerintah)

Sartika, S.Pd., Gr (Guru PNS di kab Takalar)

Konsep *Smart City* telah lama menjadi isu yang hangat diperbincangkan dan menjadi impian setiap kota di dunia ini. Konsep ini merupakan dampak dari perkembangan zaman yang sangat pesat dengan kemajuan teknologinya. Imbasnya, pemerintah dan masyarakat menginginkan sebuah perubahan dalam pelayanan dan lini-lini lain dalam kehidupan ini. Salah satu komponen yang menjadi tolak ukur hal tersebut adalah kehadiran *e-government*

1. Sebagai aparat pemerintah, bagaimana anda menanggapi perlunya konsep smart city berbasis *e-government*?
 = Menurut saya konsep Smart City berbasis E-government sangat perlu dilaksanakan dan dilakukan secara berkelanjutan seperti yang kita lihat, saat ini kita berada di era globalisasi dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi begitu cepat. Maka sangat diperlukan e-government dalam mengelola proses pemerintahan dalam mewujudkan pemerintahan yang bai, memberikan pelayanan publik dengan mudah kepada masyarakat dan E-governement dibutuhkan untuk menopang pengembangan smart city.
2. Salah satu komponen yang kemudian menjadi indikator *smart city* adalah *e-government*. Dalam pandangan Bapak/Ibu, *e-government* itu seperti apa?
 = Menurut pandangan saya , E-governement adalah pemerintah menggunakan teknologi informasi untuk memberikan informasi bagi warganya dalam setiap urusan, baik berupa urusan pemerintah, urusan bisnis dan sebagainya. E-governement merupakan salah satu upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintah berbasis elektronik dengan mengoptimalkan pemanfaatan TIK.
3. Sebagai aparat pemerintah, untuk *e-government* apa saja yang telah anda gunakan/rasakan sejauh ini?
 = Sejauh ini sebagai aparat pemerintah, yang saya rasakan adalah pelaksanaan pemerintah lebih efektif dan efisien, transparansi dan dipermudah dengan menggunakan kecanggihan teknologi yang ada.
4. Apa kekurangan dan kelebihan yang anda rasakan dengan adanya bentuk *e-government* tersebut?

= **Kelebihan** : (1) Biaya untuk penyimpanan data jauh lebih efisien, transparansi, efektif. (2) dalam hal pelayanan jauh lebih baik kepada masyarakat karena informasi lebih cepat didapatkan, mudah, berkualitas, terjangkau dan dalam waktu 24jam dapat mengakses informasi dimana saja tanpa menunggu jam. (3) semua proses pemerintahan berjalan secara transparan, sehingga pertanggungjawaban kepada masyarakat lebih maksimal. (4) Dengan adanya e-government dapat meningkatkan sebuah hubungan antara pemerintah dengan masyarakat umum menggunakan kecanggihan TIK.

Kekurangan : (1) infrastruktur belum memadai secara keseluruhan sehingga akses publik kepada masyarakat kurang merata, misalnya internet, informasi web, dll. (2) tempat akses yang digunakan masyarakat terbatas, belum lagi pola pikir masyarakat sebagian masih sederhana (gagap teknologi) dan masih terbiasa dengan pola lama/ manual karena kemampuan masyarakat dalam mengakses jaringan internet masih berbeda beda. (3) dari hal SDM masih ada yang belum handal dibidang IT atau masih kurang mengerti mengenai teknologi sehingga perlu upaya khusus dalam mengatasinya, misalnya : pelatihan teknis secara berkelanjutan. (4) tidak menutup kemungkinan, munculnya kebebasan masyarakat yang melakukan tindakan yang merugikan pemerintah, seperti : pelatihan teknis secara berkelanjutan.

5. *E-government* menjadi salah satu indikator yang harus dipenuhi dalam mewujudkan smart city. Apakah dengan hadirnya berbagai bentuk *e-government* seperti yang anda gunakan saat ini sudah mencerminkan makassar sebagai *smart city*?

= Untuk *E-government* yang telah ada dan sekarang digunakan sudah mencerminkan terwujudnya Smartcity. Meskipun masih banyak hal yang perlu ditingkatkan.

6. Pada dasarnya Aplikasi yang dikembangkan dan diaplikasikan bertujuan untuk meningkatkan level efektivitas pertanggungjawaban dan memenuhi hak hak kesejahteraan publik. Apakah menurut anda, Aplikasi *e-government* yang ada saat ini telah mampu memenuhi dua tujuan tersebut?

= melihat dari pengaplikasian *E-government* di masyarakat, *E-government* telah memenuhi dua tujuan tersebut yakni pertanggungjawaban yang lebih transparansi karena dapat langsung diakses oleh masyarakat dan hak hak kesejahteraan publik lebih dapat dipenuhi dengan *e-government*

7. Apakah informasi terkait pemerintahan kota Makassar (program anggaran, dan berbagai informasi lainnya terkait kota makassar) mudah anda akses dengan kehadiran *e-government*?
= iya saya muda mengaksesnya, karena saya sering menggunakan internet dan aktif dalam mengakses informasi
8. Apa yang bapak/ibu ingin sampaikan terkait dengan konsep smart city berbasis *e-government* ini?
= konsep smart city berbasis e-government sangat bagus untuk terus dikembangkan karena memberikan keuntungan yang sangat besar kepada masyarakat umum terutama dalam dalam memenuhi pelayanan publik dalam hal pertanggungjawaban yang lebih transparansi, dan dalam hak kesejahteraan rakyat . sehingga untuk mencapai hal tersebut dalam memenuhi konsep smart city perlu ada penyempurnaan terutama infrasturuktur, SDM, memberikan sosialisasi/ pemahaman kepada masyarakat sehingga smartcity akan tercapai secara keseluruhan.

Informan 5 Tokoh masyarakat

Karsali S.Sos.. (ketua Rw 02 dari kelurahan buakana kecamatan rapoocini kota makassar)

Konsep *Smart City* telah lama menjadi isu yang hangat diperbicarakan dan menjadi impian setiap kota di dunia ini. Konsep ini merupakan dampak dari perkembangan zaman yang sangat pesat dengan kemajuan teknologinya. Imbasnya, pemerintah dan masyarakat menginginkan sebuah perubahan dalam pelayanan dan lini-lini lain dalam kehidupan ini. Salah satu komponen yang menjadi tolak ukur hal tersebut adalah kehadiran *e-government*.

1. Sebagai masyarakat, bagaimana anda menanggapi perlunya konsep smart city berbasis *e-government*?
= sanagat perlu. Penerapan egov sangat menunjang pencapaian penerapan smart city pada kota makassar. Konsep samrt city akan lebih efisien jika ditopang dengan tatat kelolah penerapan informasi dan teknologi secara transparan dalam berbagai kegiatan pemerintah. Untuk itu perlu adanya egov sehingga sangat mudah bagi masyarakat baik dalam pelayanan ataupun dalam kegiatan lainnya yang dialkukan oleh masyarakat.
2. Sebagai Masyarakat apa dampak yang anda rasakan dengan hadirnya berbagai bentuk *e-government* ?

= sebagai masyarakat apalagi saya ini adalah ketua rw tentunya penerapan elektronk pemerintahan ini sangat memudahkan saya dan warga dalam mengakses informasi yang ada disaat ini dan juga sangat membantu terhadap pelayanan yang kami butuhkan dimasyarakat contohnya mengenai pelayanan kesehatan kita sudah disuguhkan pemerintah seperti kartu BPJS yang kalau kita pergi periksa akan lebih mudah dilayani tidak usah lagi mengisi formulir atau mengantri tinggal diperlihatkan saja kartunya BPJS tersebut. Jadi sangat berdampak baik sekali dalam kehidupan sehari-hari kami masyarakat.

3. Apakah anda sebagai masyarakat mendapatkan berbagai kemudahan dengan hadirnya *e-government*?

= iya dengan hadirnya penerapan egov ini sangat memudahkan serata mengefisienkan aktivitas kami. Seperti sekarang sensus penduduk sudah bisa secara online, kita tidak lagi pergi ke pemerintahan untuk mendaftar. Kemudian informasi mengenai data data kita bisa melihatnya secara transparansi.

4. Pada dasarnya Aplikasi yang dikembangkan dan diaplikasikan bertujuan untuk meningkatkan level efektivitas pertanggungjawaban dan memenuhi hak hak kesejahteraan publik. Apakah menurut anda, Aplikasi *e-government* yang ada saat ini telah mampu memenuhi dua tujuan tersebut?

= secara konsep yah sudah jelas pengembangan dan pengaplikasiannya untuk kesejahteraan publik dan memang dengan hadirnya egov ini membantu keseharian masyarakat dalam bagian pelayanan dan penyediaan informasinya. Pertanggungjawabannyapun sudah mulai bisa terukur tetapi masih kurang dalam pengaplikasiannya karena masih banyak masyarakat atau SDM yang belum mengetahui betul tatacara penggunaan dari egov ini jadi mungkin pertanggungjawaban pemerintah disini masih harus dimaksimalkan misalnya memberikan sosialisasi kemasyarakat atau pengajaran pengajaran dasar tata cara pemanfaatannya.

Konsep *smart city* yang ditunjang *e-government* diharapkan mampu meningkatkan aksesibilitas informasi bagi siapapun, terkhusus masyarakat kota Makassar yang notabene harus berpartisipasi aktif dalam penyelenggaraan pemerintahan.

5. Apakah informasi terkait pemerintahan kota Makassar (program anggaran, dan berbagai informasi lainnya terkait kota makassar) mudah anda akses dengan kehadiran *e-government*?

= kalau saya sendiri sih melihat masyarakat tidak sepenuhnya dapat mengakses dikarenakan banyak aplikasi yang belum dipahami dan belum

diketahui. Tetapi mengenai program anggaran dan informasi dikota makassar mudah saya akses krna sekarang saya sebagai ketua rw sudah diberika aplikasi bernama smart RT RW yang bisa di download di hp jadi kita sebagai ketua rw bisa melihat kondisi yang terjadi disetiap rw/rt dimakassar, kemdian kita bisa memberikan informasi mengenai maslah yang ada di rw kita mungkin jalanannya kah atau masalah banjir yang nantinya kami akan melihat anggaran dari program tersebut jadi sangat membantu sekali.

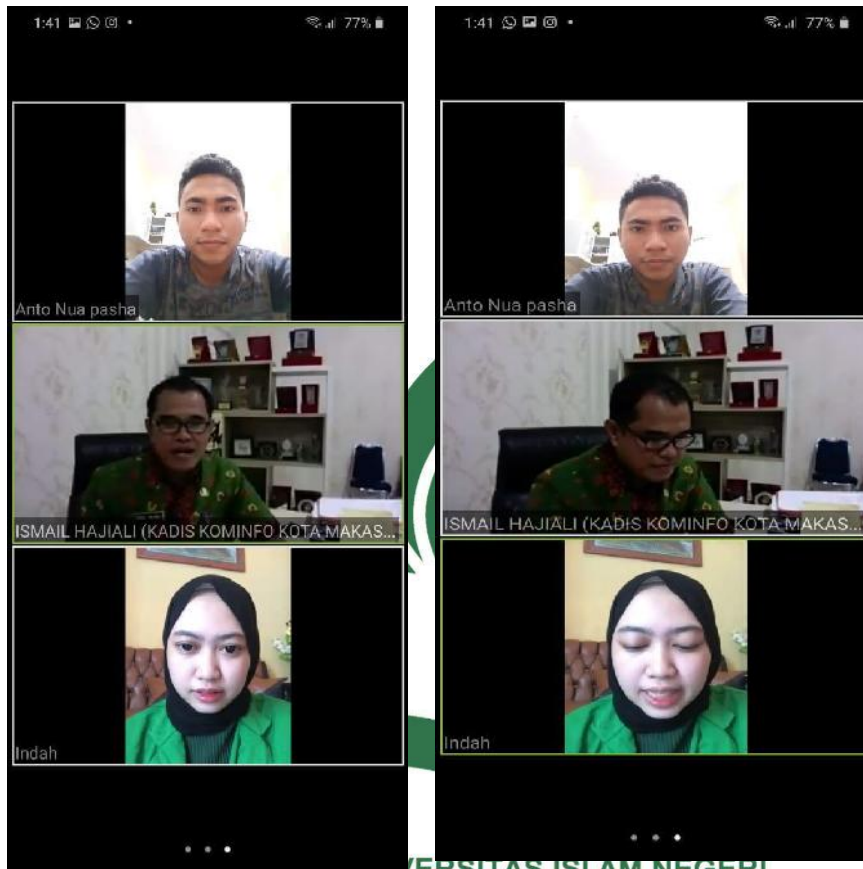
6. Apa yang bapak/ibu ingin sampaikan terkait dengan konsep smart city berbasis *e-government* ini?
 = perlunya pemahaman yang lebh dimaksimalkan pada masyarakat serta aparat pemerintahan tentang smartcity berbasis egovernment ini.





Dokumentasi Wawancara

Wawancara online dengan Kepala Dinas Komunikasi Dan Informasi kota Makassar



Wawancara online dengan Kepala bidang aplikasi dan informatika kota Makassar

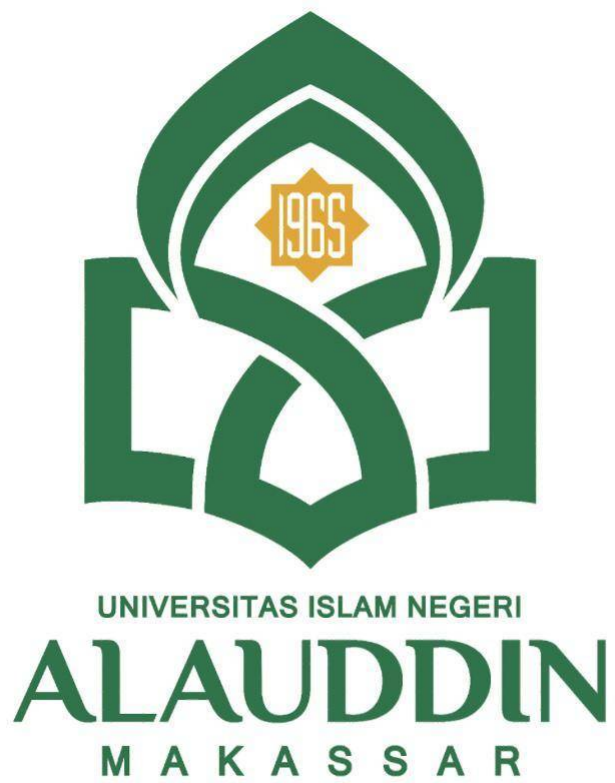


Wawancara langsung dengan Guru PNS di Kab Takalar



Wawancara langsung dengan kepala RW 2 Kelurahan Buakana kec Rappocini Kota Makassar





Wawancara langsung dengan karyawan bagian administrasi dan umum PT. Pertamina TBBM Makassar



M A K A S S A R

LAMPIRAN 3

SURAT-SURAT





**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

Jalan Ahmad Yani No 2 Makassar 90111
Telp +62411 - 3615867 Fax +62411 - 3615867
Email : Kesbang@makassar.go.id Home page : <http://www.makassar.go.id>

Makassar, 20 April 2020

Kepada

Nomor : 070 / 736 -IVBKB/IV/2020
Sifat :
Perihal : Izin Penelitian

Yth. KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA KOTA MAKASSAR

DI -
MAKASSAR

Dengan Hormat,

Menunjuk Surat dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan Nomor : 993/S.02/PTSP/2020 Tanggal 28 Februari 2020, Perihal tersebut di atas, maka bersama ini disampaikan kepada Bapak bahwa :

Nama : MELINDA SARI
NIM / Jurusan : 90400116101 / AkuntanSI
Pekerjaan : Mahasiswa (S1) / UIN
Alamat : Jl. H.M. Yasin Limpo No.36, Samata Gowa
Judul : "E-GOVERNMENT DALAM SMART CITY MENUJU EFFECTIVE ACCOUNTABILITY DAN WELL-BEING (STUDI PADA KOTA MAKASSAR)"

Bermaksud mengadakan *Penelitian* pada Instansi / Wilayah Bapak, dalam rangka *Penyusunan Skripsi* sesuai dengan judul di atas, yang akan dilaksanakan mulai tanggal 20 April s/d 30 Juni 2020.

Sehubungan dengan hal tersebut, pada prinsipnya kami dapat menyetujui dengan memberikan surat rekomendasi izin penelitian ini.

Demikian disampaikan kepada Bapak untuk dimaklumi dan selanjutnya yang bersangkutan melaporkan hasilnya kepada Walikota Makassar Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik.

A. WALIKOTA MAKASSAR
KEPALA BADAN

Ir. H. JAMAING, M.Sc
Pangkat : Pembina Utama Muda
NIP : 19601231 198003 1 064

Tembusan :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Prov. Sul – Sel di Makassar;
2. Kepala Unit Pelaksana Teknis P2T Badan Koordinasi Penanaman Modal Daerah Prov. Sul Sel di Makassar;
3. Dekan Fak. Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar di Makassar;
4. Mahasiswa yang bersangkutan;
5. Arsip



**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

LEMBAR DISPOSISI

Surat Dari : Badan Kesbangpol
Perihal : Izin Penelitian
Tanggal Surat : 20 April 2020

DITERUSKAN KEPADA :

ISI DISPOSISI KEPALA DINAS

Diperhadapkan,
Kepada Kepala Dinas

Yh. Rukh
Yh. Farel
sp.

1. SEKRETARIAT :
 - 1.1. KASUBAG PERENCANAAN DAN PELAPORAN
 - 1.2. KASUBAG. KEUANGAN
 - 1.3. KASUBAG. UMUM DAN KEPEGAWAIAN
2. KA. BIDANG PERSANDIAN :
 - 2.1. KASI. PENGAWASAN DAN EVALUASI PENYELENGGARAAN PERSANDIAN
 - 2.2. KASI. OPERASIONAL PENGAMANAN PERSANDIAN
 - 2.3. KASI. TATA KELOLA PERSANDIAN
3. KA. BIDANG PENGELOLAAN DATA ELEKTRONIK :
 - 3.1. KASI. PENYAJIAN INFORMASI
 - 3.2. KASI. STATISTIK
 - 3.3. KASI. KOMPLIKASI DAN INTEGRASI DATA
4. KA. BIDANG INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK :
 - 4.1. KASI. PENYIARAN DAN KEMITRAAN MEDIA
 - 4.2. KASI. KOMUNIKASI PEMBANGUNAN DAN PEMERINTAHAN DAERAH
 - 4.3. KASI. KOMUNIKASI SOSIAL
5. KA. BIDANG APLIKASI DAN INFORMATIKA :
 - 5.1. KASI. STANDARISASI MONITORING DAN EVALUASI
 - 5.2. KASI. APLIKASI DAN TELEMATIKA
 - 5.3. KASI. PENGEMBANGAN INFORMASI DAN TELEKOMUNIKASI
6. KEPALA UPTD

Makassar,
Kasubag.

M. Fery Uu
4/ diproses 16.20
6

Nip. 1

rangka **Penyusunan Skripsi** sesuai dengan judul di atas,
mulai tanggal **20 April s/d 30 Juni 2020**.

CS Scanner

dengan hal tersebut, pada prinsip